

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Analýza a zhodnocení činnosti a hospodaření Turistického informačního
centra Rožnov pod Radhoštěm

Analysis and Evaluation of Activity and Financial Management of
Tourist Information Center in Rožnov pod Radhoštěm

Student:

Veronika Janošková

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. David Lenert, Ph.D., MBA

Ostrava 2018

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra veřejné ekonomiky

Zadání bakalářské práce

Student: **Veronika Janošková**
Studijní program: B6202 Hospodářská politika a správa
Studijní obor: 6202R055 Veřejná ekonomika a správa
Téma: **Analýza a zhodnocení činnosti a hospodaření Turistického informačního centra Rožnov pod Radhoštěm**
Analysis and Evaluation of Activity and Financial Management of Tourist Information Center in Rožnov pod Radhoštěm

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Obec a turistický ruch
3. Analýza činnosti a hospodaření Turistického informačního centra Rožnov pod Radhoštěm
4. Zhodnocení činnosti a hospodaření, návrhy a doporučení
5. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. 12th ed. United States: John Wiley, 2011. ISBN 1118071778.

HAMERNÍKOVÁ, Bojka. *Veřejné finance: vybrané problémy*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2017. 196 s. ISBN 978-80-7552-577-2.

PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu: turismus České republiky*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 264 s. ISBN 978-80-247-3643-3.

RAŠOVSKÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: Jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Praha: Grada, 2017. 192 s. ISBN 978-80-247-5021-7.

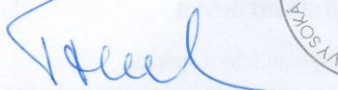
ŠEDIVÝ, Marek a Olga MEDLÍKOVÁ. *Úspěšná nezisková organizace*. 3., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2017. 168 s. ISBN 978-80-271-0249-5.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

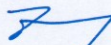
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. David Lenert, Ph.D., MBA**

Datum zadání: 24.11.2017

Datum odevzdání: 11.05.2018



doc. Ing. Petr Tománek, CSc.
vedoucí katedry



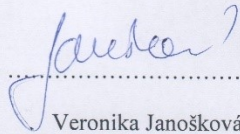
prof. Dr. Ing. Zdeněk Zmeškal
děkan fakulty

Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně příloh, vypracovala samostatně.

Přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11 jsem převzala ze zdrojů, které uvádím u příloh.

Přílohy č. 7, 8, 9, 10, dané mi k dispozici, jsem samostatně doplnila.

Ve Valašském Meziříčí dne 11. května


Veronika Janošková

Obsah

1	Úvod.....	5
2	Obec a turistický ruch	7
2.1	Obec.....	7
2.1.1	Členění a působnost obcí	8
2.1.2	Orgány obce.....	9
2.2	Turistický ruch.....	11
2.2.1	Pojem turismus	12
2.2.2	Veřejná správa a turismus.....	14
2.3	Podpora turistického ruchu obcí	17
2.3.1	Destinační management.....	18
2.3.2	Dobrovolný svazek obcí	19
2.3.3	Turistické informační centrum.....	19
3	Analýza činnosti a hospodaření Turistického informačního centra Rožnov pod Radhoštěm.....	24
3.1	Historie turistického informačního centra	24
3.2	Současnost turistického informačního centra	26
3.2.1	Činnost.....	26
3.2.2	Organizační struktura.....	28
3.2.3	Zázemí a vybavení	31
3.2.4	Služby	31
3.2.5	Provoz.....	32
3.2.6	Monitoring návštěvnosti	33
3.3	Činnost a hospodaření v letech 2013-2017.....	34
3.3.1	Činnost a hospodaření v roce 2013.....	35

3.3.2	Činnost a hospodaření v roce 2014.....	36
3.3.3	Činnost a hospodaření v roce 2015.....	37
3.3.4	Činnost a hospodaření v roce 2016.....	38
3.3.5	Činnost a hospodaření v roce 2017.....	40
4	Zhodnocení činnosti a hospodaření, návrhy a doporučení.....	42
4.1	Zhodnocení činnosti	42
4.2	Zhodnocení hospodaření.....	46
4.3	Návrhy a doporučení	48
5	Závěr	51
	Seznam použité literatury	53
	Seznam zkratk.....	57
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
	Seznam příloh	
	Přílohy	

1 Úvod

Celý život hledáme, získáváme a vstřebáváme informace. Buďto k nám přicházejí samy zvenčí přes publikace, média a jiné nosiče, aniž bychom po nich pátrali, a jindy je musíme usilovně vyhledávat k rozhodnutí určité činnosti. Získávání informací stojí spoustu času, a proto se na trhu vyskytují instituce, které se zabývají shromažďováním a získáváním informací. Převážně se vždy jedná o instituce veřejné správy. Jak může územní samospráva pomoci místním občanům a turistům ušetřit čas v hledání informací týkajících se možností využití jejich volného času a zpropagovat lépe své město, kulturní akce, atraktivitu a místní podnikatelé než zřízením turistického informačního centra (dále jen „TIC“).

Pro spoustu návštěvníků je TIC prvním místem ve městě, které navštíví. TIC v návštěvníkovi často zanechá první dojem. Proto je důležité, aby organizace, které je zřizují, se věnovaly jejich vizuálu, kvalitě služeb, školení personálu, a především zásobě dostatečného množství propagačních materiálů, které jsou návštěvníkovi při ruce a nalákají ho na další atraktivitu ve městě, popřípadě jeho okolí.

Cílem bakalářské práce je popsat a zhodnotit činnost a hospodaření Turistického informačního centra Rožnov pod Radhoštěm (dále jen „TIC Rožnov p. R.“) v letech 2013 až 2017 a zjistit, zda do rozpočtu města svou činností finance přispívá nebo spíše z rozpočtu města finance čerpá.

V práci je použita metoda rešerše odborné literatury, syntézy, analýzy časových řad a SWOT analýzy. Data jsou získána sběrem primárních a sekundárních dat. Sekundární data jsou čerpána především z interních zdrojů, ze zákona o obcích, z odborné literatury, webových stránek a odborných skript týkajících se turistického ruchu. Základem teoretické části je studium odborné literatury na téma obec a cestovní ruch a také konzultace se sekretariátem Asociace turistických informačních center České republiky (dále jen „ATIC ČR“). V praktické části jsou data získána z interních zdrojů TIC Rožnov p. R. a finančního odboru Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm.

Práce je složena z pěti kapitol.

První kapitola obsahuje úvod, který popisuje cíl práce, metody použité k vytvoření této práce a stručný popis jednotlivých kapitol.

Kapitola druhá je zaměřena na obec a turistický ruch. V této kapitole je popsána obec, její členění, působnost a orgány obce. Následuje charakteristika pojmu turismus a charakteristika organizací veřejné správy řídící cestovní ruch v České republice (dále jen „ČR“). Na závěr je kapitola zaměřena na činnosti obce v oblasti turismu.

Ve třetí kapitole je popsána činnost a hospodaření TIC Rožnov p. R. v letech 2013-2017. V kapitole je stručně představeno město Rožnov pod Radhoštěm, historie a současnost TIC Rožnov p. R, činnost pracovníků TIC, zařazení TIC Rožnov p. R. do organizační struktury městského úřadu, zázemí, vybavení, služby, provoz, návštěvnost a hospodaření TIC Rožnov p. R. v jednotlivých letech.

Ve čtvrté kapitole je zhodnocena činnost a hospodaření TIC Rožnov p. R. za období 2013-2017 a jsou doporučeny návrhy a opatření.

V závěru jsou shrnuty výsledky bakalářské práce a doporučení ke zlepšení hospodářského výsledku a zkvalitnění činnosti.

2 Obec a turistický ruch

Kapitola je rozdělena na tři podkapitoly. V první podkapitole je charakterizována obec, její členění, působnost a orgány obce. V druhé podkapitole je definován pojem turismus a veřejné instituce působící v této oblasti na třech úrovních (národní, regionální a místní úroveň). Ve třetí podkapitole jsou popsány aktivní činnosti obce, které mohou podpořit rozvoj cestovního ruchu v dané obci nebo oblasti (např. zřízení TIC, dobrovolného svazku obcí nebo destinačního managementu).

2.1 Obec

Na území ČR se nachází 6258¹ základních územních samospráv, které se dále dělí na obce, města, městyse, statutární města a zvláštní postavení má hlavní město Praha.

Současné postavení obcí v ČR je legislativně vymezeno:

- ✓ Ústavou ČR,
- ✓ zákonem o obcích,
- ✓ Evropskou chartou místní samosprávy.

Dle zákona o obcích je obec základním územním samosprávným společenstvím občanů. Obec tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce, pečuje o všestranný rozvoj svého území a potřeby svých občanů, je veřejnou korporací, a především chrání veřejný zájem.

Obce mohou vznikat nebo zanikat v případech, kdy:

- ✓ obec se může na základě dohody připojit k jiné obci,
- ✓ část obce se může oddělit od obce a vznikne nová obec,
- ✓ dvě či více obcí, které jsou sousedy, se mohou na základě dohody sloučit,
- ✓ změnou či zrušením vojenského újezdu vzniká nová obec.²

„Charakteristickými znaky obce jsou:

- ✓ *vlastní území,*

¹ ČSÚ-Malý lexikon obcí České republiky 2017, Velikostní skupiny obcí podle krajů, okresů-počet obcí, 2017, online.

² Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecních zřízeních).

- ✓ *obyvatelstvo obce,*
- ✓ *soustava orgánů, jimiž jedná a uskutečňuje svou vůli,*
- ✓ *právní subjektivita a možnost vydávání právních předpisů,*
- ✓ *vlastní majetek,*
- ✓ *hospodaří podle vlastního rozpočtu.*“³

2.1.1 Členění a působnost obcí

Obce lze členit do různých kategorií z mnoha hledisek.

Z historického hlediska se municipality dělily podle rozlohy, počtu obyvatel a tradičního pojetí na města, městyse a vsi a poprvé byla zavedena kategorie statutárních měst. V roce 1862 bylo vydáno Nové obecní zřízení, které obce dělí na obce místní, okresní a krajské. V roce 1949 byly na našem území vytvořeny vojenské újezdy, ve kterých obce zahrnuty zcela do vojenského újezdu většinou zanikly. V druhé polovině 60. let 20. století vnikaly tzv. střediskové obce.

V ČR jsou **zákonem o obcích** rozlišovány čtyři typy obcí:

- ✓ obce,
- ✓ města (ze zákona obce, které mají alespoň 3000 obyvatel a určí tak předseda Poslanecké sněmovny po vyjádření vlády),
- ✓ městyse (určí tak na návrh obce předseda Poslanecké sněmovny po vyjádření vlády),
- ✓ statutární města, (vyjmenovány v § 4, v zákoně o obcích, člení se na obvody či městské části s vlastními orgány samosprávy),⁴
- ✓ hlavní město Praha.

Dále se obce člení **dle jejich působnosti**, která je samostatná a přenesená.

Samostatnou působnost mají všechny obce, jelikož každá obec vykonává náležitosti jí se týkající. Každá obec hospodaří, spravuje rozpočet a závěrečný účet obce, zřizuje organizační složky kraje a právnických osob, spolupracuje a vytváří dobrovolné svazky obcí, vydává obecně závazné příhlášky, sestavuje program rozvoje obce a turismu v obci a na základě

³ Koudelka (2006, s. 207).

⁴ Vrabková, 2016.

zvláštních zákonů se zabývá činnostmi zákony danými. Těmito všemi činnostmi se snaží docílit zájmu obce a uspokojovat veřejný zájem občanů.⁵

Přenesená působnost nastává, svěří-li zákon obci výkon státní správy. Na plnění úkolů, které se týkají přenesené působnosti, obce získávají ze státního rozpočtu příspěvek. Pokud zákon nestanoví, zda se jedná o samostatnou nebo přenesenou působnost, platí, že jde o samostatnou působnost.⁶

Podle rozsahu výkonu státní správy lze rozdělit obce na obce s:

- ✓ obecním úřadem se základním rozsahem přenesené působnosti, kterou vykonávají všechny obce (obce I. stupně),
- ✓ pověřeným obecním úřadem vykonávajícím mimo základní rozsah samosprávy další státní správu pro správní obvod, který zahrnuje další obce, tzv. II. stupeň. Pro tyto obce je typická působnost matričního nebo stavebního úřadu,
- ✓ obecním úřadem s rozšířenou působností (III. stupeň, tzv. okresní města).⁷

Dle míry přenesení působnosti rozlišujeme kategorie obcí na:

- ✓ obec,
- ✓ obec s matričním úřadem,
- ✓ obec se stavebním úřadem,
- ✓ obec s pověřeným obecním úřadem (obce III. stupně),
- ✓ obec s rozšířenou působností (obce II. stupně).⁸

2.1.2 Orgány obce

Orgány obce se liší dle typu obce. Orgány jednotlivých typů obce jsou vykresleny v Tab. 2.1.

⁵ Tittelbachová, 2011.

⁶ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecních zřízeních).

⁷ Ústav územního rozvoje, Obce, 2018, online.

⁸ Tittelbachová, 2011.

Tab. 2.1 Orgány dle typu obce

Obec	Městys	Město	Městská část/obvod statutárního města
Zastupitelstvo	Zastupitelstvo	Zastupitelstvo	Zastupitelstvo
Rada	Rada	Rada	Rada
Starosta	Starosta	Starosta	Primátor
Obecní úřad	Úřad městyse	Městský úřad	Magistrát
Výbory, komise	Výbory, komise	Výbory, komise	Výbory, komise

Zdroj: Zákon o obcích, vlastní zpracování

Zastupitelstvo obce

Každou obec spravuje nejvýše postavený orgán, a tím je zastupitelstvo, které rozhoduje ve věcech týkajících se samotné působnosti obce. Zákonem mu je vyhrazeno schvalovat strategické dokumenty obce, finanční plán obce, zakládat a rušit peněžní fondy obce, příspěvkové organizace, organizační složky obce a obecní policii. Zastupitelstvo rozhoduje o založení nebo rušení právnických osob, vyhlášení místního referenda, o spolupráci obce s jinými obcemi, vydává obecně závazné vyhlášky obce, uděluje a odnímá čestné občanství obce a ceny obce. Na svých veřejných zasedáních, které se konají dle potřeby, nejméně však jedenkrát za 3 měsíce, je k platnému usnesení zastupitelstva obce potřeba mít souhlas nadpoloviční většiny všech členů. Usnášení schopné zastupitelstvo je pouze v přítomnosti nadpoloviční většiny všech členů. Zastupitelstvo si může zřizovat kontrolní a iniciativní orgány, avšak finanční a kontrolní výbor zřizuje vždy.⁹

„Členové zastupitelstev jsou voleni tajným hlasováním na základě všeobecného, rovného a přímého volebního práva. Funkční období zastupitelstva je čtyřleté. Zákon stanoví, za jakých podmínek se vyhlásí nové volby zastupitelstva před uplynutím jeho funkčního období.“¹⁰

⁹ Vrabková, 2016.

¹⁰ Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, čl. 102.

Počet volených členů zastupitelstva se odvíjí od počtu občanů obce, velikosti územního obvodu a zákona o obcích.

Rada obce

Rada obce je výkonným orgánem obce v oblasti samostatné působnosti a za svou činnost se zodpovídá zastupitelstvu, kterému připravuje návrhy pro jeho jednání a zabezpečuje plnění přijatých usnesení zastupitelstva. Radu obce tvoří starosta, místostarosta (místostarostové) a další členové volení z řad zastupitelstva. Počet členů musí být vždy lichý v počtu od 5 do 11 členů (nesmí přesáhnout 1/3 počtu členů zastupitelstva). Rada je usnášení schopná, pokud je přítomna nadpoloviční většina všech členů a k platnému usnesení je taktéž potřebný nadpoloviční souhlas všech členů. Jednání rady jsou neveřejná. Rada obce si může zřizovat poradní orgány tzv. komise (např. komisi cestovního ruchu).

Starosta

Zastupitelstvo si ze svých řad volí starostu, místostarostu (místostarosty), kterému se také zodpovídají a kteří zastupitelstvo svolávají a řídí. Starosta zastupuje obec navenek, se souhlasem ředitele krajského úřadu jmenuje a odvolává tajemníka obecního úřadu. Pokud není v obci tajemník, vykonává funkci zaměstnavatele vůči zaměstnancům úřadu.¹¹

Obecní úřad

Obecní úřad v čele s tajemníkem obce (nebo starostou, pokud není funkce tajemníka zřízena) je administrativně výkonným orgánem obce, který plní úkoly zastupitelstva a rady v samostatné působnosti a dále úkoly v přenesené působnosti dle zákonem stanoveného rozsahu. Obecní úřad je dělen na odbory dle zaměření, např. odbor dopravy, odbor tajemníka, odbor cestovního ruchu, odbor rozvoje, odbor životního prostředí atd.

2.2 Turistický ruch

V oblasti turistického ruchu se nachází jak soukromé, tak i veřejné statky. Zájem každého koordinátora turistického ruchu ve městě, kraji, regionu, oblasti a státu je jeho rozvoj, kterého se nejlépe docílí vzájemnou spoluprací soukromého a veřejného sektoru.

¹¹ Vrabková, 2016.

Koordinátorem turistického ruchu může být město, kraj, region, oblast nebo stát a jimi zřízené instituce, které vytvářejí koncepce na nadcházející roky.

2.2.1 Pojem turismus

Hunzikera a Krapfa, průkopníci v oblasti vědeckého zkoumání turismu, v roce 1942 definovali turismus jako „*souhrnné označení vztahů a jevů vznikajících na základě cesty a pobytu nerezidentů, pokud se pobytem nesleduje usídlení a pokud s ním není spojena žádná výdělečná činnost.*“¹²

Cestovní ruch můžeme definovat jako komplexní společenský jev, souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu, souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami pro účastníky cestovního ruchu včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejnosprávních aktivit a reakce místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity. Také bývá velmi často označován za „*složité socioekonomický jev, který zasahuje do celé řady ekonomických i mimoekonomických (sociálních, psychologických, ekologických, geografických) oblastí společnosti.*“¹³

V oblasti turismu můžeme identifikovat čtyři subjekty:

- ✓ **turista**, který vyhledává zážitky duchovního i fyzického rázu a vybírá si destinaci, která jeho poptávce nejlépe odpovídá,
- ✓ **podniky s nabídkou turistického zboží a služeb**, které vnímají cestovní ruch jako příležitost k tomu, aby získali zisk prodejem zboží a služeb turistům, kteří toto zboží a služby vyhledávají,
- ✓ **vláda hostitelské společnosti nebo oblasti**, která považuje cestovní ruch za faktor bohatství v ekonomice své země. Vláda může hrát důležitou roli v politice cestovního ruchu, rozvoji, propagaci a implementaci, při odstraňování negativních dopadů tržního působení nebo stimulovat pozitivní vliv,
- ✓ **společnost (hostitelské země)**, která obvykle vidí cestovní ruch jako kulturní faktor a významného tvůrce pracovních příležitostí.

¹² Malá (2002, s. 9).

¹³ Palatková a Zichová (2014, s. 11).

Důležitý je dopad turismu na společnost. Tento dopad může být přínosný, škodlivý, nebo obojí.

Cestovní ruch tak může být definován jako procesy, činnosti a výsledky vyplývající ze vztahů a interakcí mezi turisty, dodavateli zboží a služeb v oblasti cestovního ruchu, hostitelskými vládami, hostitelskými komunitami a okolním prostředím, tedy všemi těmi, kteří mají zájem o hosty a o návštěvnost jejich oblasti.¹⁴

Na trhu turismu se setkáváme s poptávkou nejčastěji ze strany návštěvníka (domácnost) a nabídkou, u které jsou nositeli nejčastěji firmy, které vstupují na trh turismu s cílem maximalizovat svůj zisk. Předmětem nabídky i poptávky je služba nebo zboží, které jsou však specificky navázány na atraktivitu místa nebo na jeho vybavenost. Např. u moře nebudeme prodávat lyže a na horách nebudeme prodávat nafukovací čluny.

Tržními subjekty v turismu jsou:

- ✓ domácnosti (návštěvníci),
- ✓ firmy (poskytovatelé služeb, prodejci zboží),
- ✓ stát (veřejná správa).

Statky (tržní objekty) se na trhu turismu rozdělují na:

- ✓ hmotné statky – zboží,
- ✓ nehmotné statky – služby,
- ✓ vzácné statky – statky vytvořené ekonomickou činností (přeměna zdrojů),
- ✓ volné statky – v turismu např. přírodní atraktivita,
- ✓ soukromé statky – dělitelnost, vylučitelnost,
- ✓ veřejné statky – nerivalitní a nevylučitelná spotřeba,
- ✓ smíšené statky – např. zpoplatněná dálnice.

Většina statků v oblasti turismu má charakter nehmotného statku, vzácného statku a zvláštní postavení zde mají také statky volné.¹⁵

Všeobecné přínosy cestovního ruchu:

- ✓ podílí se na zaměstnanosti,

¹⁴ Goeldner a Ritchie, 2012.

¹⁵ Palatková a Zichová, 2014.

- ✓ podílí se na tvorbě hrubého domácího produktu (HDP),
- ✓ pozitivně ovlivňuje platební bilanci státu,
- ✓ tvoří příjmy státního rozpočtu,
- ✓ má vliv na příjmy místních rozpočtů,
- ✓ jeho rozvoj podporuje investiční aktivity.¹⁶

Cestovní ruch ovlivňuje spoustu dalších odvětví lidské činnosti, ať už přímo nebo nepřímo. Přímou ovlivňuje TIC, památky, směnárny, průvodcovskou činnost, cestovní kanceláře atd. a nepřímo rozvoj stavebního, potravinářského, spotřebního průmyslu atd. Tyto efekty dokáže zmapovat a hodnotově vyjádřit satelitní účet cestovního ruchu, který zveřejňuje Český statistický úřad (dále jen „ČSÚ“).¹⁷

2.2.2 Veřejná správa a turismus

V turismu je důležitá politika turismu a její instituce, které musí v destinaci stanovit směr, koncepci a strategii destinace. Politiku turismu lze vymezit jako „*soubor opatření veřejných institucí na všech úrovních politického jednání, které přímo nebo nepřímo, vědomě nebo nevědomě, určují utváření a podobu turismu*“.¹⁸

V ČR je třístupňový systém organizace. Řízení turismu a veřejnoprávní nositele se mohou dělit tedy do tří úrovní na:

✓ **národní úroveň,**

Parlament - legislativní procesy, výbory, podvýbory a komise jako poradní orgány, (za celou dobu existence ČR nebyl zřízen výbor pro turismus, ale pouze podvýbory v rámci výborů).

Vláda ČR - Ministerstvo pro místní rozvoj (dále jen „MMR“) formuluje a implementuje politiky turismu, vytváří legislativní, koncepční a metodické podmínky pro rozvoj turismu, vyhlašuje programy pro podporu turismu, sestavuje koncepce pro rozvoj turismu, sestavuje pravidlo pro provoz cestovních agentur a kanceláří, řídí kvalitu a strukturu služeb přes Český

¹⁶ MMR, skriptu Spolupráce veřejné správy a privátního sektoru v cestovním ruchu, 2007, online.

¹⁷ Zelenka a Pásková, 2012.

¹⁸ Mundt (2004, s. 12).

systém kvality služeb (dále jen „ČSKS“), spolupráce s profesními (ATIC ČR) a regionálními sdruženími. Dále zde spadají orgány ústřední státní správy či příspěvkové organizace.¹⁹

Česká centrála cestovního ruchu (dále jen „CzechTourism“) je státní příspěvkovou organizací MMR. Na základě cílů MMR vyvíjí svou činnost, kterou je především destinační marketing, mediální prezentace, koordinace činností v oblasti cestovního ruchu (např. spolupráce s ATIC ČR) a informační a vzdělávací podpora. *„Základním cílem CzechTourism je propagace České republiky jako destinace cestovního ruchu v zahraničí i v České republice zřizovací listinou a platným statutem.“*²⁰ Centrála je financována z příspěvku MMR.

Z iniciativy centrály CzechTourism vzniklo **Celostní kolegium cestovního ruchu**, poradní orgán MMR, který má funkci konzultační, komunikační a poradenskou. V oblasti cestovního ruchu odstraňuje bariéry, které brání jeho rozvoji, a má za cíl posílit socioekonomické dopady v této oblasti, realizuje projekty a doporučuje, jak efektivně využívat národní i evropské zdroje pro podporu turismu. Na svých zasedáních spolupracuje se zástupci státní správy, samosprávy a zástupci asociací působících v oblasti cestovního ruchu.²¹

Mezirezortní koordinační komise pro cestovní ruch je poradní, iniciační a koordinační orgán ministra pro místní rozvoj. Jeho hlavním posláním je koordinace veškeré činnosti státu v oblasti cestovního ruchu. Komise, po vzájemné dohodě všech členů, předkládá ministrovi pro místní rozvoj doporučení pro rozhodnutí. Ve spolupráci s příslušnými subjekty, které si mohou přizvat na své jednání, projednávají návrhy a doporučení k dalším postupům, které povedou k rozvoji a zabezpečení koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR.

✓ regionální úroveň,

Kraje zpracovávají koncepční dokumenty pro rozvoj turismu a vytvářejí různé krajské programy, které jsou financovány z prostředků Evropské unie (dále jen „EU“). Spolupracují s ostatními kraji, profesními organizacemi a agenturou CzechTourism v oblasti marketingu a koordinují své činnosti s cíli koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR. Na poli vzdělávání zajišťují pro pracovníky v cestovním ruchu školení a snaží se navazovat spolupráci

¹⁹ Palatková a Zichová, 2014.

²⁰ CzechTourism, 2005, online.

²¹ MMR, Kolegium pro cestovní ruch ministryně pro místní rozvoj ČR, online.

s podnikateli v kraji. Kraj si zpracovává a analyzuje data v oblasti cestovního ruchu a dle nich se soustředí na určitou činnost. Taktéž koordinuje činnosti TIC a destinačních společností na svém území.²² Zákon o krajích neukládá povinnost rozvíjet nebo financovat turismus na území kraje. §1 ukládá pouze povinnost pečovat o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů.²³ Tím pádem podpora turismu závisí na přístupu a zájmu jednotlivého kraje.

Turistické regiony a turistické oblasti vznikají často tzv. ze zdola a představují destinace turismu, které nejsou vymezeny administrativními hranicemi (kraji), ale ze strany poptávky (vnímání turisty, typ turismu) a nabídky. Region nebo oblast lépe vytváří marketing a je silnější na trhu např. při tvorbě projektů k získání dotací. Nastává zde ale častý problém, že jeden kraj podléhá dvěma regionům nebo turistický region je součástí dvou či více krajů. Zde nastává problém ve financování a statistickém sledování. Přehled regionů viz příloha č. 1. Jednotlivé regiony mají své turistické oblasti a každá turistická oblast často destinační společnost oblasti. Přehled turistických oblastí viz příloha č. 2.²⁴

✓ **místní úroveň.**

Obce ve své samostatné působnosti mohou podporovat podnikatelské subjekty, sdružovat své prostředky s okolními obcemi a spolupracovat s krajem, a to vše v rámci rozvoje regionu. „*Obce jsou povinny na žádost ministerstva a kraje poskytnout součinnost při přípravě a realizaci strategie regionálního rozvoje a státních programů regionálního rozvoje kraje.*“²⁵ Obce zřizují pro rozvoj turismu odbory a oddělení na úřadě, destinační společnosti, TIC, opravují historické budovy, pečují o památky, které mají v majetku, pronajímají své nemovitosti podnikatelům, kteří je mohou využít v oblasti turismu, podporují spolky a sdružení v oblasti turismu. Každá obec je zodpovědná za celkový rozvoj obce. Pomocníkem k tomuto rozvoji by měly být strategické nebo rozvojové plány vytvořeny na několik let dopředu a kontrola plnění těchto plánů. Obec by měla dbát na vybudování dobré infrastruktury, jak už dopravní, tak cyklistické, a podporovat jakékoliv investice do cestovního

²² Tittelbachová, 2011.

²³ Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení).

²⁴ Palatková a Zichová, 2014.

²⁵ Tittelbachová (2011, s. 83).

ruchu.²⁶ Poskytování služeb a statků v oblasti cestovního ruchu mohou obce zabezpečit vlastními organizacemi v rámci veřejného sektoru nebo formou veřejné zakázky.²⁷

Sdružení obcí je dobrovolný svazek obcí, který se zakládá za účelem spolupráce na určitém zájmu, kterým může být cestovní ruch, zdravotnictví, školství, infrastruktura a jiné.

Ostatními subjekty napříč soukromým, veřejným i smíšeným sektorem v oblasti turistického ruchu jsou:

- ✓ **profesní svazy a asociace** (Svaz obchodu a cestovního ruchu, ATIC ČR, Asociace turistických regionů, Asociace cestovních kanceláří ČR, Asociace hotelů a restaurací, Klub českých turistů a spoustu dalších),
- ✓ **hospodářské a agrární komory** - podporují podnikatelé ve všech oblastech mimo zemědělství, potravinářství a lesnictví, vytváří dobré podnikatelské prostředí,
- ✓ **místní, městská a regionální sdružení podnikatelů,**
- ✓ **místní akční skupiny (MAS)** – za účelem rozvoje venkova se nezávisle spojují neziskové organizace, občané, podnikatelé, veřejný sektor a snaží se získat finanční prostředky z fondů EU.²⁸

2.3 Podpora turistického ruchu obcí

Obce vykonávají činnosti týkající se turismu v samostatné působnosti. K těmto nejdůležitějším činnostem týkajících se cestovního ruchu „*patří zřizování TIC, správa a provoz kulturních památek na svém území, koordinace aktivit podnikatelských subjektů v oblasti turismu a podpora podnikání, podpora infrastruktury turismu.*“²⁹ K takovéto koordinaci podnikatelských subjektů, koordinací akcí různých organizací ve městě a k vedení TIC je vhodné vytvořit odbor nebo oddělení cestovního ruchu, destinační management nebo alespoň dobrovolný svazek obcí, který se turistickým ruchem ve městě bude zabývat.

²⁶ MMR, skriptu Spolupráce veřejné správy a privátního sektoru v cestovním ruchu, 2007, online.

²⁷ Hamerníková, 2017.

²⁸ Palatková a Zichová, 2014.

²⁹ Tittelbachová (2011, s. 61).

2.3.1 Destinační management

Kvalitu cestovního ruchu destinace můžeme podpořit zřízením destinačního managementu oblasti. Destinace cestovního ruchu nemá pevně dané své geografické hranice. Dle poptávky návštěvníků se hranice destinace mohou měnit. Destinace má v sobě vzájemné vazby mezi subjekty a podobný zájem. Vyskytujícími se subjekty destinace, kteří ovlivňují její cestovní ruch jsou:

- ✓ investoři,
- ✓ poskytovatelé služeb,
- ✓ orgány veřejné správy a místní samosprávy,
- ✓ návštěvníci,
- ✓ místní obyvatelé.

Destinace může fungovat jako firma a tento komplex subjektů je třeba strategicky řídit a rozvíjet skrz destinační management. Destinační management by měl především podporovat spolupráci a koordinovat rozvoj cestovního ruchu dané destinace s ohledem na trvale udržitelný rozvoj a místní obyvatelstvo. Destinační management je spolupráce a partnerství podnikatelů, místní samosprávy a obyvatel.³⁰

Právní formy destinačních managementů mohou být:

- ✓ komerční,
- ✓ veřejné,
- ✓ smíšené.

Financování destinačního managementu může být vícezdrojové a také záleží na právní formě destinačního managementu. Destinační společnost (management) může být financována:

- ✓ vklady zakladatelů, sponzoringem,
- ✓ vlastní obchodní činností,
- ✓ veřejnými rozpočty obcí, sdružení obcí, krajů,
- ✓ granty, dotacemi,
- ✓ členskými příspěvky,
- ✓ atd.

³⁰ Vajčnerová a Ryglová, 2017.

Při založení destinačního managementu (společnosti) je nutno si vytyčit poslání, právní formu a statutární orgán. Druhým krokem je vytvořit strategii udržitelného rozvoje a způsoby, kterými strategii naplníme (public relations, marketing, ekonomika a finanční řízení, vedení a řízení lidí). A aby destinační management přežil a dále se rozvíjel, je třeba se soustředit časem na nové trendy, zdroje a příležitosti, rozvoj lidí a posilování značky destinace.³¹

2.3.2 Dobrovolný svazek obcí

Obce za účelem ochrany a prosazování společných cílů mají právo spolupracovat na základě smlouvy o vytvoření dobrovolného svazku obcí. Obce za účelem společných cílů zakládají svazek obcí nebo se připojují již ke vzniklému svazku obcí, který má stejný nebo podobný cíl. Členem svazku obce může být pouze obec. Svazek obcí je dle zákona o obcích právnickou osobou.

V oblasti rozvoje turismu na území dobrovolného svazku obcí mohou vytvářet strategie rozvoje turistického ruchu, vydávat společné propagační brožury, účastnit se veletrhů a společně financovat rozvoj turistického ruchu (odpočívadla, oprava cyklostezek, aj.).³²

2.3.3 Turistické informační centrum

TIC začala vznikat a rozrůstat se od počátku 90. let 20. století díky zvýšení počtu zahraničních turistů, kterým se otevřely hranice Československa a později ČR. TIC nemají moc dlouhou historii a prošla si nelehkým rozvojem. Teprve v posledních letech, díky tomu, že turistický ruch dle dat z ubytovacích zařízení, které shromažďuje ČSÚ³³, stále roste, se můžeme setkat s prostornými, technicky vybavenými TIC, která nenabízejí pouze slíbené informace, ale také široký sortiment zboží a služeb.

Definice turistického informačního centra

„TIC je veřejně přístupné a viditelně označené účelové zařízení poskytující objektivní a ověřené informace o turistických cílech, službách cestovního ruchu, rekreační a kulturní nabídce v oblasti svého působení (obec, město, region, stát). TIC může při výkonu své činnosti

³¹ Šedivý a Medlíková, 2017.

³² Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecních zřízeních).

³³ ČSÚ, Veřejná databáze, 2018, online.

rovněž nabízet a prodávat placené služby související s cestovním ruchem (např. působit jako cestovní agentura), pokud jsou poskytovány v souladu s platnými právními předpisy a jestliže nenaruší komplexnost, objektivitu a kvalitu poskytovaných informací.“³⁴

TIC má charakter **veřejné služby** a je součástí informačního systému cestovního ruchu ČR. TIC slouží k propagaci města, kraje, turistické oblasti díky bezplatnému poskytování informací návštěvníkovi, vydávání propagačních brožur a dalších marketingových činností.

Společnými znaky jsou:

- ✓ značení TIC (příloha č. 3),
- ✓ lokalizace – umístění TIC často v centru města nebo u významné atraktivity místa,
- ✓ navigace k TIC – hnědé cedulky,
- ✓ komunikace – verbální, telefonická, písemná, elektronická,
- ✓ provozní doba – velký důraz na hlavní sezónní provoz květen-září,
- ✓ každé TIC má svou vlastní aktualizovanou databázi,
- ✓ jednotná pravidla při jednání s návštěvníky TIC dle kvalitních parametrů obsluhy klientů, návštěvníků TIC uvedených v metodické brožurce „Jednotná klasifikace“ vydané ATIC ČR, CzechTourism a MMR,
- ✓ provozovatelé – často jimi bývají města, kraje,
- ✓ veřejná služba – financovány z veřejných prostředků,
- ✓ mystery shopping – kvalitativní metoda výzkumu trhu, dobrovolná kontrola služeb v TIC, kterou zajišťuje CzechTourism certifikovaným TIC.

Právní forma:

- ✓ příspěvková či rozpočtová organizace státní správy,
- ✓ orgán samosprávy,
- ✓ příspěvková nebo rozpočtová organizace samosprávy,
- ✓ obecně prospěšná společnost,
- ✓ zájmové sdružení právnických osob,
- ✓ nadace či fond,

³⁴ ATIC ČR, Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky-metodika pro certifikaci, 2017, online.

- ✓ občanské sdružení,
- ✓ společnost s ručením omezeným,
- ✓ akciová společnost,
- ✓ veřejná obchodní společnost,
- ✓ družstvo,
- ✓ fyzická osoba.³⁵

Činnost

Činnost TIC se dělí na **hlavní** a **doplňkovou činnost**. Dle toho je také financována z rozpočtu určeného na hlavní činnost nebo vedlejší hospodářskou činnost.

Hlavní činností TIC je bezplatné poskytování informací veřejnosti všemi dostupnými formami, vytváření komplexní databanky s informacemi týkajícími se oblasti jeho působení, vydávání propagačních materiálů k místu své působnosti, doplňování materiálů k volné distribuci na provozovně, účast na veletrzích a tak dále.

Doplňkovou činností TIC jsou služby poskytované za úplatu, např. prodej upomínkových předmětů, vstupenek, půjčovna kol, úschovna zavazadel, průvodcovské služby, směnárna, kopírování, internet, tvorba a organizování turistických produktů a spousta dalších činností, o které je v dané oblasti poptávka.

Financování

Financování provozu TIC se liší v závislosti na právní formě a činnosti, kterou TIC zajišťuje. Nejvíce se na trhu setkáváme s TIC, která jsou přímo oddělením obce nebo příspěvkovou organizací obce a jejich provoz je dotován z rozpočtu města. Dle interních dat ATIC ČR získaných elektronickým dotazováním bylo zjištěno, že:

- ✓ 138 TIC provozují obce,
- ✓ 40 TIC je organizační složkou obce,
- ✓ 86 TIC je právnickou osobou,
- ✓ 22 TIC je obecně prospěšnou společností,
- ✓ 7 TIC je spolkem,
- ✓ 13 TIC uvedlo kolonku jiné,

³⁵ATIC ČR, Metodika turistických informačních center, 2013, online.

- ✓ 2 TIC jsou akciovou společností,
- ✓ 29 TIC je společností s ručením omezeným,
- ✓ 14 TIC je fyzickou osobou,
- ✓ 84 TIC dotazník nevyplnilo.

Rozpočet se liší dle činností, které jsou financovány z:

- ✓ **hlavní činnosti** – platy zaměstnanců a brigádníků, zdravotní a sociální pojištění, energie (voda, plyn, elektřina), pronájem prostor, vybavení TIC nutné k provozu (kopírka, nábytek, počítač, účetní programy), drobný hmotný majetek, školení a vzdělávání, cestovné se platí z rozpočtu obce, kraje, organizace,
- ✓ **vedlejší hospodářské činnosti** – nákup a prodej upomínkových předmětů, vstupenek, map, pohlednic, známek, průvodcovské služby, rezervace ubytování a jízdenek, kopírování, tvorby a organizování turistických produktů apod.

Z výnosů vedlejší hospodářské činnosti je krytá hlavní i vedlejší hospodářská činnost. Krytí z této činnosti bývá spíše nedostatečné a obec nebo zřizovatel TIC musí pokrýt zbylé náklady ze svého rozpočtu. TIC, která jsou zřizována v soukromé sféře, bývají často součástí kavárny nebo atraktivitu, která pokryje náklady na jeho provoz.

TIC, které je zřízené obcí, nemá za hlavní cíl vytvářet zisk, ale uspokojit veřejný zájem.

Standard služeb a certifikace

Zřizovatel si díky ATIC ČR a jeho jednotné klasifikaci může pohlídat standard a kvalitu služeb, které má TIC splňovat, tím, že se stane členem ATIC ČR. Certifikát ATIC ČR můžeme chápat jako značku kvality a standardu služeb, které TIC musí splňovat.

ATIC ČR byl založen dne 9. 11. 1994. Název profesního sdružení je registrován od 3. 11. 1997. Cílem asociace je zvyšování odborné úrovně svých členů skrz školení a vzdělávání, která organizují v rámci krajů, hájení zájmů TIC, monitorování návštěvnosti členských TIC a sdílení zkušeností mezi členy.

Činnostmi asociace jsou:

- ✓ pravidelná setkání (tzv. členská fóra),
- ✓ v rámci marketingu vydávání propagačních materiálů, účast na veletrzích,
- ✓ organizace odborných zájezdů pro své členy,

- ✓ prosazování zájmů svých členů v ČR i v mezinárodní oblasti,
- ✓ podílení se na koncepcích a legislativních úpravách, které se týkají činnosti TIC,
- ✓ připomínkování a předkládání návrhů při tvorbě norem a předpisů ve výše uvedené oblasti,
- ✓ spolupráce s orgány státní a místní správy za účelem rozvoje cestovního ruchu a služeb obyvatelstvu v dané oblasti,
- ✓ zastřešování řešení Koncepce rozvoje cestovního ruchu v jednotlivých obcích, městech a regionech,
- ✓ certifikování dle Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR a dohlížení na standard služeb v certifikovaných TIC.

Certifikací se myslí zařazení TIC do příslušné třídy A, B nebo C dle rozsahu poskytovaných služeb a otevírací doby. Popis standardů jednotlivých tříd viz příloha č. 4. Certifikované TIC je označeno certifikátem (viz příloha č. 5) a samolepkou jednotné klasifikace TIC (viz příloha č. 6), které si musí umístit na dobře viditelné místo. Pro požadavek k certifikaci musí TIC splňovat minimální standard služeb a další požadavky pro zařazení do příslušných tříd, které jsou uvedeny v brožurce Jednotná klasifikace turistických informačních center ČR.

Asociace je členem Kolegia cestovního ruchu a od června 2015 také zakládajícím členem svazku „Fórum cestovního ruchu z.s.“, které sdružuje profesní organizace v oblasti cestovního ruchu.³⁶

Pracovník

Pracovníkovi TIC náleží dle katalogu prací, do kterého je zařazen od 1. 1. 2018 nařízením vlády č. 399/2017 Sb. dle náročnosti vykonávaných činností, 8.-10. platová třída.

Pracovník certifikovaného TIC musí dodržovat při své práci minimální standard služeb, který obsahuje závazné požadavky a doporučené požadavky a standardy své klasifikační třídy, ve které je certifikován. Pracovníci musí dodržovat kvalitativní parametry obsluhy klientů, návštěvníků TIC, které jsou shrnuty v „Jednotné klasifikaci turistických informačních center ČR“.

³⁶ ATIC ČR, O nás, online.

3 Analýza činnosti a hospodaření Turistického informačního centra Rožnov pod Radhoštěm

Město Rožnov pod Radhoštěm se nachází v údolí podél řeky Bečvy, má 16 477 obyvatel (k 1. 1. 2017)³⁷ a leží v nadmořské výšce 378 m nad mořem.³⁸ Město leží na úpatí hory Radhošť a svou polohou, nabídkou turistických tras a atraktivit je lákadlem pro spoustu turistů. Město je známé především svou největší atraktivitou, a tou je Valašské muzeum v přírodě (dále jen „VMP“), do kterého přijíždí ročně statisíce návštěvníků. V roce 2017 jej navštívilo 302 000 návštěvníků.³⁹ Dalšími lákadly jsou Jurkovičova rozhledna, Rožnovský pivovar, Unipar, Svět kamenů, a především nádherná příroda Beskyd.

Rožnov pod Radhoštěm je obec s rozšířenou působností a s pověřeným obecním úřadem.

3.1 Historie turistického informačního centra

Město Rožnov pod Radhoštěm roku 2008 zřídilo po schválení Rady města Rožnov pod Radhoštěm TIC. TIC bylo zřízeno pod odborem školství, mládeže, tělovýchovy a cestovního ruchu (dále jen „OŠMTCR“). Ve vestibulu městského úřadu se vybudovala recepce, která sloužila jako TIC a zároveň jako recepce městského úřadu. Otevírací doba byla přizpůsobena otevírací době městského úřadu (viz Tab. 3.1).

Tab.3.1 Otevírací doba TIC

Pondělí, středa	8:30-17:00
Úterý, čtvrtek, pátek	8:30-15:00
Sobota	9:00-12:00

Zdroj: interní data TIC, vlastní zpracování

³⁷ ČSÚ, Počet obyvatel v obcích k 1. 1. 2017, 2017, online.

³⁸ Město Rožnov pod Radhoštěm, O městě, online.

³⁹ VMP, aktuality, online.

Z důvodu většího zájmu o služby TIC se otevírací doba rozšířila v mimo úřední dny do 16:00 a víkendový provoz byl rozšířen v hlavní sezónu na sobotu i neděli. Otevírací doba tak byla rozlišena na zimní sezónu (pondělí-sobota) a na letní sezónu (pondělí-neděle).

V TIC pracovaly dvě zaměstnankyně. Na letní sezónu byla přijata na výpomoc brigádnice na dohodu o provedení práci. Pracovnice byly zařazeny na pozici 1.01.06. Pracovník vztahů k veřejnosti do 6. platové třídy bod 3 (poskytování odborných informací z různých oborů podle stanovené dokumentace a postupů, například historických, zeměpisných a přírodopisných) a 7. platové třídy bod 4 (poskytování specializovaných odborných informací a konzultací ve vymezeném dílčím úseku v reálném čase). Pracovnice s vyšší platovou třídou byla zodpovědná za činnosti TIC vedoucímu TIC (tiskovému mluvčímu města).

Postupem času se prostory staly nevyhovujícími z důvodu nedostatku skladových prostor pro materiály TIC, zázemí pro návštěvníky a pracovníky TIC. Proto se členové rady města rozhodli vypovědět smlouvu o nájmu prostor v přístavbě městského úřadu podnikateli, který v pronajímaném prostoru provozoval kavárnu, a ponechat tyto prostory k činnosti TIC.

Město Rožnov pod Radhoštěm zadalo dne 19. října 2011 projekt na rekonstrukci prostorů bývalé kavárny ve spolupráci s Regionální radou regionu soudržnosti Střední Morava (dále jen „ROP Střední Morava“). Díky projektu, který byl financován z fondů EU, se zrekonstruovala budova patřící městskému úřadu, do které se umístilo TIC. Zde se vybudovalo lepší zázemí pro návštěvníky a pro zaměstnance TIC. Projekt byl primárně určen pro turisty města Rožnova a mikroregionu Rožnovsko, kteří navštíví TIC, aby využili jeho služeb. Cílem projektu je, aby nové zrekonstruované TIC zlepšilo kvalitu informovanosti turistů, zvýšilo kvalitu poskytovaných služeb, zvýšilo počet návštěvníků v této turisticky orientované oblasti a prodloužilo délku jejich pobytu. Dále zvýšilo zájem o atraktivitu města a v návaznosti na zvýšení zájmů o atraktivitu a prodloužení pobytu turistů i zvýšilo příjmy podnikatelů v oblasti cestovního ruchu.⁴⁰

Celkové náklady projektu činily 1 834 239,50 Kč. Z dotace Evropského fondu pro regionální rozvoj byla poskytnuta částka ve výši 1 480 511,61 Kč. Spolufinancování z rozpočtu města Rožnov p. R. činilo 353 727,89 Kč.⁴¹

⁴⁰ ROP Střední Morava, Informační centrum Rožnov pod Radhoštěm, 2011, online.

⁴¹ Rožnov pod Radhoštěm, Informační centrum v Rožnově pod Radhoštěm-projekt, 2012, online.

3.2 Současnost turistického informačního centra

TIC Rožnov pod Radhoštěm sídlí v nových prostorách od dubna roku 2012 v centru města na Masarykově náměstí. TIC organizačně spadá pod odbor kanceláře starosty (dále jen „OKS“) a má 3 zaměstnance na stálý pracovní poměr. Od roku 2009 je stálým členem ATIC ČR a je certifikovaným TIC ve skupině B (viz příloha č. 5). V roce 2015 získalo certifikát ČSKS (viz příloha č. 11), který systematickým způsobem pomáhá ke zvyšování kvality služeb v organizacích v oblasti cestovního ruchu a v navazujících službách.⁴²

3.2.1 Činnost

TIC Rožnov p. R. prošlo za deset let své existence velkým množstvím změn. V současné době jsou zde dvě zaměstnankyně na plný úvazek a jedna zaměstnankyně na zkrácený úvazek (0,8). Z důvodu rostoucí administrativy, návštěvnosti a rozšíření otevírací doby se muselo vytvořit nové pracovní místo.

Pracovní náplní zaměstnankyň TIC je především:

- ✓ zabezpečování a organizování agendy a činností TIC Rožnov p. R v rozsahu kategorie B stanovené ATIC ČR,
- ✓ poskytování informací tuzemským i zahraničním návštěvníkům a občanům města, zejména poskytování informací o památkách, historii, zajímavostech, kultuře a sportu,
- ✓ poskytování informací o vlakových a autobusových spojích, firmách, organizacích působících v regionu, ubytování, stravování aj.,
- ✓ zpracovávání podkladů a materiálů pro prezentaci města a mikroregionu Rožnovsko,
- ✓ zajišťování propagace města a Mikroregionu Rožnovsko na veletrzích,
- ✓ vydávání prospektů, propagačních materiálů, publikací o městě a jeho okolí,
- ✓ nákup upomínkových předmětů, vedení skladových zásob, inventarizace a vyúčtování,
- ✓ prodej upomínkových předmětů, publikací, vstupenek T-klubu (kulturní agentury Rožnov pod Radhoštěm), Ticketpro, Ticketstream, TicketArt,

⁴² ČSKS, online.

- poštovních známek, pohlednic, suvenýrů, map a tradičních výrobků,
- ✓ aktualizace informací na internetových stránkách města a editace turistického portálu Východní Morava, správa facebookových a instagramových stránek TIC Rožnov p. R.,
 - ✓ půjčovna kol, úschovna zavazadel,
 - ✓ dodržování minimálního standardu a dodržování kvalitativních parametrů obsluhy klientů, návštěvníků TIC, které jsou shrnuty v Jednotné klasifikaci turistických informačních center ČR.

Pracovníci TIC se řídí vnitřními směrnicemi Města Rožnov pod Radhoštěm a standardy Jednotné klasifikace ATIC ČR, pracují na smlouvách, objednávkách týkajících se provozu TIC a vytváří je v cloudovém úložišti softwaru GINIS. Všichni uživatelé softwaru GINIS (zaměstnanci Města Rožnov pod Radhoštěm) mohou nahlížet do smluv, objednávek, fakturačních knih, poukazů, limitovaných příslibů a především do rozpočtu města.

Začátkem roku se TIC účastní veletrhů, kde prezentuje město Rožnov pod Radhoštěm a Mikroregion Rožnovsko. Pravidelně se účastní veletrhu Regiontour v Brně, kde se prezentuje na stánku Centrály cestovního ruchu Východní Moravy (dále jen „CCRVM“). Jedná se nestátní neziskovou organizaci s právním statutem obecně prospěšné společnosti, která byla založena Zlínským krajem v roce 2007. Posláním této organizace je zpropagovat a prezentovat turistický region Východní Morava a ve výsledku zvýšit návštěvnost tohoto regionu, která přinese ekonomický rozvoj kraje a zaměstnanost.⁴³ Na nákladech veletrhu se podílí CCRVM s městy, které se na stánku propagují. CCRVM zásobuje region Východní Moravy (TIC v regionu, hotely a další podnikatele v cestovním ruchu) propagačními materiály lákající na atraktivitu tohoto regionu.

Dalším veletrhem, kterého se TIC Rožnov p. R. účastní, je veletrh Dovolena a Region, Lázeňství v Ostravě, kde má svůj vlastní stánek a náklady jsou financovány z Mikroregionu Rožnovsko. Díky členství v ATIC ČR má slevu 1 000 Kč na stánek. V rámci veletrhu se vždy koná zasedání rady ATIC ČR a také odborná konference ATIC ČR a dalších organizací, které se pracovnice TIC Rožnov p. R. účastní.

⁴³ CCRVM, online.

Dvakrát ročně se TIC Rožnov p. R. účastní členského fóra, které svolává ATIC ČR. Jarní členské fórum se vždy koná na Moravě a podzimní v Čechách. Město, ve kterém se členské fórum koná, se finančně podílí s ATIC ČR na zajištění dvoudenního programu. První den se koná program členského fóra, na kterém se hlasuje o hospodaření a činnosti ATIC ČR. Druhý den programu zorganizuje hostitelské město, které představí své TIC a atraktivitu města a okolí.

Pracovnice TIC se aktivně účastní vzdělávacích seminářů, které každým rokem pořádá ATIC ČR ve všech krajích ČR. Naposledy se jednalo o školení první pomoci, které ATIC ČR uspořádalo na návrh pracovníků TIC.

TIC Rožnov p. R. uzavírá smlouvy jménem Města Rožnov pod Radhoštěm jak s podnikatelskými subjekty, tak nepodnikatelskými subjekty. V oblasti podnikatelských subjektů uzavírá komisionářskou smlouvu s prodejcem kol a koloběžek, který se zavazuje propůjčit na cyklistickou sezónu 4 kola a 2 koloběžky TIC Rožnov p. R. TIC je za úplatu bude půjčovat dále zájemcům o tuto službu. 80 % z půjčovního náleží majiteli kol a 20 % marže z půjčovního náleží TIC Rožnov p. R. Další důležitou smlouvou je kupní smlouva s Českou poštou, díky níž se stává TIC Rožnov p. R. označeným místem poštovních cenin a při nákupu poštovních známek na pobočce České pošty mu náleží 4,2 % sleva na nákup. Ostatní smlouvy ohledně dodání energií a telekomunikačních služeb město zajišťuje přes jiné odbory.

Pracovnice jsou zařazeny nově od 1. 1. 2018 na profesi 2.10.35 Pracovník informačního centra. O prosazení tohoto zařazení se zasloužila ATIC ČR s podporou Svazu měst a obcí, MMR, Fóra cestovního ruchu, CzechTourism či poslankyně Mgr. Martiny Berdychové. Vláda ČR v listopadu 2017 schválila novelizaci katalogu prací, ve kterém se poprvé objevila profese „pracovník informačního centra“. Pracovníci TIC jsou zařazeni podle popisu prací do 8.-11. platové třídy. Úprava katalogu prací vešla v platnost k datu 1. 1. 2018.

3.2.2 Organizační struktura

TIC bylo zřízeno pod OŠMTCR a vedoucím TIC byl delegován tiskový mluvčí města, který se záměrem zřídit TIC města přišel.

Od 1. 4. 2016 byl opět vytvořen OKS a zde se převedli tito referenti z OŠMTCR:

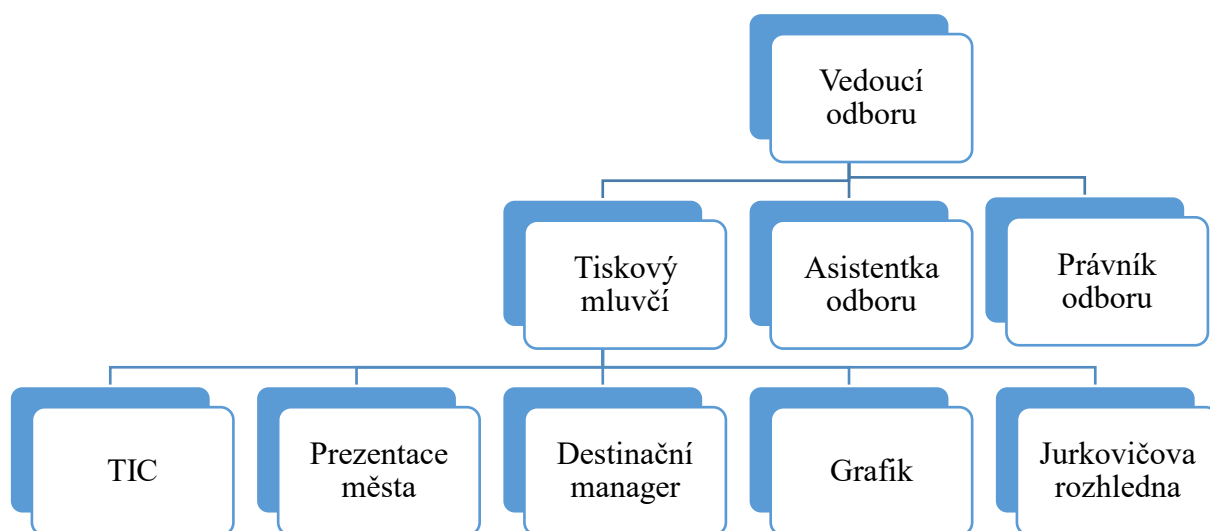
- ✓ destinační manažer,
- ✓ referentka pro prezentaci města (webové stránky a propagační předměty města),

- ✓ tiskový mluvčí města,
- ✓ pracovnice TIC,
- ✓ zaměstnanci Jurkovičovy rozhledny,
- ✓ grafik.

Dále je zde zařazena právnička starosty a asistentka tajemníka (dosud zařazený v útvaru tajemníka) a vedoucí OKS (viz Obr. 3.1).

Důvodem vzniku OKS bylo především oddělení cestovního ruchu pod samotný odbor v gesci místostarosty.

Obr. 3.1 Organizační struktura OKS



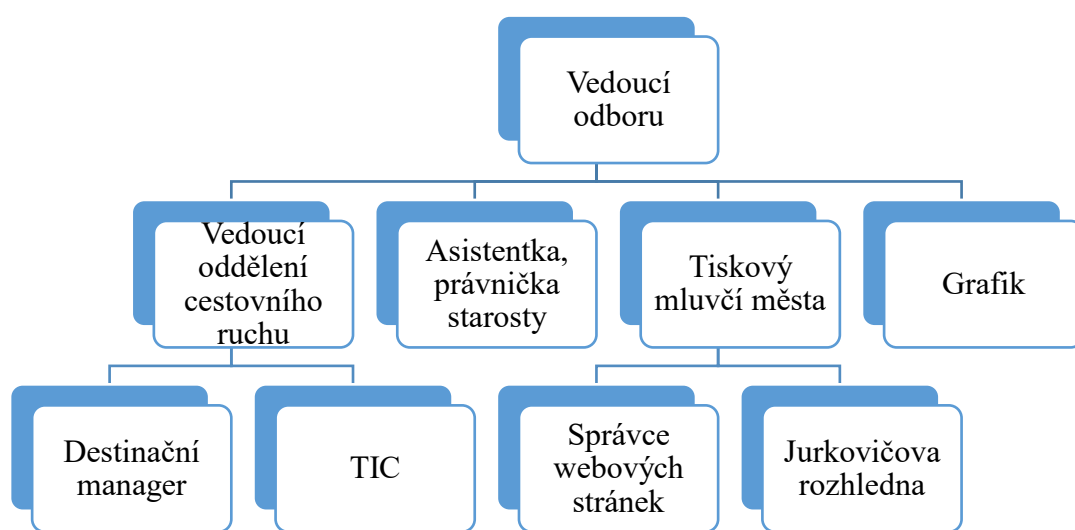
Zdroj: Městský úřad Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Kumulace pracovních činností u tiskového mluvčího města z více souvisejících oblastí (PR, partnerská města, kultura, TIC, Jurkovičova rozhledna, mikroregion) dále časově neumožňuje preciznější výkon jednotlivých činností. Objevuje se zde problém v koordinaci prací v oblasti cestovního ruchu. Dochází k překryvu pracovních činností zejména u pracovních pozic **tiskový mluvčí** a **destinační manažer**, což ve svém důsledku vede k nevyjasněným kompetencím a nevyjasněné zodpovědnosti za jednotlivé činnosti. TIC není informováno o činnostech a chystaných akcích města v dostatečném předstihu a často se činnosti **TIC** a **destinačního manažera** překrývají (výroba propagačních brožur, letáčků aj.).

Z tohoto důvodu Rada města dne 9. 3. 2018 schvaluje změnu organizační struktury OKS dle Obr. 3.2 s účinností od 1. 5. 2018 a:

- ✓ zřizuje v rámci tohoto odboru oddělení kultury a cestovního ruchu,
- ✓ zřizuje nové pracovní místo vedoucího oddělení kultury a cestovního ruchu,
- ✓ zařazuje stávající pracovní místo samostatného odborného referenta na pozici destinačního manažera a tři pracovní místa samostatných odborných referentů na pozici pracovníka TIC do tohoto oddělení.

Obr. 3.2 Nová organizační struktura OKS



Zdroj: Městský úřad Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Očekávaným cílem je zvýšení efektivity práce zaměstnanců na jednotlivých pracovních pozicích, uspořádání pracovních činností s důrazem na prohloubení rozsahu činností, vyjasnění kompetencí a odpovědností mezi jednotlivými pracovními pozicemi OKS. Skrz nové oddělení cestovního ruchu a kultury se vytvoří zastřešení a vzájemné propojení oblasti cestovního ruchu a oblasti kultury, které je považováno pro další rozvoj města Rožnov pod Radhoštěm za významné a které si zaslouží ze strany městského úřadu vyšší pozornost. Pro TIC bude výhodou flexibilnější vedoucí TIC, který svou činnost zaměří na jejich požadavky a potřeby a bude mít na starosti pouze cestovní ruch a kulturu.

3.2.3 Zázemí a vybavení

Díky novým prostorům se v TIC vytvořilo zázemí, ve kterém návštěvník může využít dva počítače s internetem, úschovnu zavazadel, velký psací stůl pro veřejnost, veřejné WC nebo od roku 2012 půjčovnu kol a koloběžek.

Pro pracovníky se rozšířilo pracovní zázemí s větším prostorem, skladovými prostory, příručním skladem, WC, sprchovým koutem, úklidovou místností, šatnou a výlepovou plochou, která ve vestibulu městského úřadu chyběla. V roce 2018 se z šatny přestavěla kuchyňka pro zaměstnance.

Zázemí pro návštěvníky je vybaveno dvěma počítači s internetem pro veřejnost, kopírkou a tiskárnou se scannerem, která je určena jak pro TIC Rožnov p. R. tak pro službu veřejnosti, úschovnou zavazadel, stojany na tiskoviny, pohlednice a propagační materiály, dotykovým monitorem, výlepovou plochou, která slouží k informovanosti místních občanů i turistů ohledně kulturních akcí ve městě a jeho okolí, stolem a židlemi určenými pro návštěvníky, korkovými tabulemi určenými na vyvěs plakátů a vitrínami na zboží.

Zaměstnancům slouží kancelářský nábytek, počítače, stolní telefony, tiskárny, pokladní zásuvka, pokladní software Duna, čtečky čárových kódů, detektor padělků, kamerový systém, přenosné schůdky, řezačka papírů, skartovačka papírů, elektrický ohřívač vody, mikrovlnná trouba, lednička.

3.2.4 Služby

TIC nabízí turistům i občanům města:

- ✓ především bezplatné informace o městě a okolí,
- ✓ informace o pamětihodnostech a atraktivitách ve městě a okolí,
- ✓ informace o kulturních, společenských a sportovních akcích,
- ✓ informace o vlakových a autobusových spojeních,
- ✓ informace o službách ve městě, o ubytování a stravování ve městě a okolí,
- ✓ prodej map, turistických známek, vizitek, magnetek, pohlednic a dalších suvenýrů z Valašska,
- ✓ komunikaci přes e-mail, telefon nebo facebookové stránky TIC,
- ✓ zaslání zboží na dobírku,
- ✓ prodej poštovních známek,

- ✓ suvenýry z Valašského království,
- ✓ výrobky sociálně-terapeutických dílen Kamarád a obecně prospěšné společnosti Iskérka,
- ✓ výrobky od místních řemeslníků (štípané holubičky, dřevořezbu, slámové panenky, modrotisk aj.),
- ✓ prodej knih s valašskou tematikou,
- ✓ vybrané turistické mapy a propagační materiály zdarma,
- ✓ internet, černobílé kopírování do formátu A4, tisk černobílý a skenování, wi-fi připojení,
- ✓ prodej vstupenek v síti Ticketpro, Ticketart, Ticketstream a vstupenek na akce T klubu - kulturní agentury,
- ✓ úschovnu zavazadel,
- ✓ půjčovnu kol v sezóně (od května do října).

TIC spravuje své facebookové stránky pod názvem Turistické informační centrum Rožnov pod Radhoštěm. K 2. 4. 2018 mají facebookové stránky 880 sledujících.

V únoru 2017 TIC založilo také business účet na Instagramu, kterému se ale z časových důvodů moc nevěnuje a na tuto sociální síť vkládá málo příspěvků. Proto zde má pouze 160 sledujících.

3.2.5 Provoz

Otevírací doba TIC se měnila s ohledem na poptávku návštěvníků, která neustále roste. Otevírací doba musí splňovat podmínky certifikace skupiny B.

Při poslední změně otevírací doby se ohlíželo na otevírací dobu VMP, kdy si návštěvníci tohoto subjektu stěžovali, že po návštěvě VMP už nestihnou navštívit TIC.

Od roku 2015 platí otevírací doba dle Tab. 3.2.

Tab. 3.2 Otevírací doba TIC Rožnov p. R.

Květen, červen, září, říjen		Červenec, srpen	Listopad-duben
Po-Pá	8:30 – 17:00	8:30 – 18:00	8:30 – 17:00
So	9:00 – 15:00	9:00 – 17:00	9:00 – 12:00
Ne	9:00 – 15:00	9:00 – 17:00	zavřeno

Zdroj: TIC Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

V zimní měsíce, kdy návštěvnost není tak markantní a spíše převažuje návštěvnost místních občanů, je otevřeno ve všední dny od 8:30 do 17:00. Pro turisty, kteří si potřebují koupit sběratelské suvenýry, nebo získat informace, je otevřeno v sobotu od 9:00 do 12:00. V zimní sezónu je neděle zavíracím dnem.

V měsících květen, červen, září, říjen se rozšiřuje otevírací doba o víkend, kdy po oba dny je TIC Rožnov p. R. otevřeno od 9:00 do 15:00.

Hlavní turistickou sezónou jsou měsíce červenec a srpen. V těchto měsících každoročně TIC Rožnov p. R. zaznamenává rekordní návštěvnost. Otevírací doba se ve všední dny prodlužuje o jednu hodinu a oba víkendové dny je otevřeno od 9:00 do 17:00.

Ve dnech státních svátků platí mimořádná otevírací doba.⁴⁴

3.2.6 Monitoring návštěvnosti

TIC Rožnov p. R. si od počátku své existence monitoruje návštěvnost. Nejdříve to bylo jednoduchým čárkováním, které nerozlišovalo, zda se jedná o místního občana nebo o turistu. Časem bylo potřeba k vlastnímu zájmu návštěvníky rozlišovat a evidovat občana od turisty a turistu na rezidenta nebo nerezidenta. U nerezidenta bylo potřeba zaznamenat národnost. Monitoring národnosti byl potřebný kvůli jazykovým mutacím propagačních materiálů. Poslední změna při monitoringu návštěvnosti se projevila, když TIC Rožnov p. R. chtělo zjistit nejvytíženější hodiny otevírací doby a zaznamenávalo si návštěvníky také dle času. Tato data bylo potřeba k zajištění posílení obsluhy nebo zkrácení otevírací doby, pokud byla zjištěna nízká návštěvnost. V roce 2018 bude v TIC Rožnov p. Radhoštěm naistalován do vchodových

⁴⁴ Turistický web Rožnov pod Radhoštěm, Turistické informační centrum, 2016, online.

dveří čítač návštěvnosti, který bude umět evidovat návštěvníky dle času. Národnost a zda se jedná o obyvatele města nebo turistu si stejně nadále budou muset pracovnice evidovat ručně.

3.3 Činnost a hospodaření v letech 2013-2017

TIC Rožnov p. R. čerpá finanční prostředky z rozpočtu města. Každým rokem v měsíci září pošle vedoucímu TIC požadované položky, které chce zahrnout do rozpočtu následujícího roku (výdajový i příjmový výhled). Rozpočet se dělí na vedlejší hospodářskou činnost (nákup za účelem dalšího prodeje) a na hlavní činnost (nákup potřebného zboží a služeb určených k výkonu činnosti). V posledních dvou letech se začíná vše účtovat do vedlejší hlavní činnosti, jelikož finanční odbor vnímá TIC jako vedlejší hospodářskou činnost města.

Z rozpočtu určeného na hlavní činnost se nakupuje především majetek, který získá inventární číslo a je majetkem města, služby, které jsou potřebné k výkonu činnosti (členství ATIC ČR). Dále se z hlavní činnosti financuje výroba propagačních materiálů jako jsou tržební mapy, brožury aj.

Z rozpočtu vedlejší hospodářské činnosti je financován nákup zboží určeného k dalšímu prodeji, mzdy pracovníků, sociální a zdravotní pojištění odváděné zaměstnavatelem, náhrady mezd za dočasnou pracovní neschopnost a ostatní náklady z činnosti. Dle konzultace ATIC ČR mzdové náklady společně se zákonným pojištěním hrazené zaměstnavatelem patří do hlavní činnosti. Finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm tyto náklady eviduje ve vedlejší hospodářské činnosti.

V rozboru hospodaření získaného z interních dat Města Rožnov pod Radhoštěm jsou náklady rozděleny na vedlejší hospodářskou činnost a hlavní činnost. U hlavní činnosti městský úřad eviduje pouze náklady. Výnosy TIC Rožnov p. R. získává pouze z prodeje zboží a služeb a ty patří do vedlejší hospodářské činnosti. Největšími náklady vedlejší hospodářské činnosti jsou mzdové náklady. Největší výnosy jsou zaznamenávány u prodeje zboží. V nákladech není uváděn nákup vstupenek, jelikož TIC vstupenky nenakupuje, pouze z jeho prodeje získává provizi. V nákladech chybí nákup poštovních cenin (poštovních známek), a proto do výnosů uvádíme pouze smluvní provizi, která činí 4,2 % (sleva určená při nákupu poštovních známek na pobočce České pošty).

3.3.1 Činnost a hospodaření v roce 2013

TIC Rožnov p. R. nad rámec hlavní činnosti uspořádalo setkání TIC oblasti Valašsko, kterého se zúčastnilo 14 pracovníků TIC. Cílem setkání bylo představit novinky před turistickou sezónou. Na programu byla prohlídka VMP, Jurkovičovy rozhledny, svíčkárny Unipar a Rožnovského pivovaru. Setkání bylo hrazeno z rozpočtu určeného na rozvoj cestovního ruchu (mimo rozpočet TIC).

Letošní novinkou v nabídce služeb je půjčovna kol. Město Rožnov pod Radhoštěm uzavřelo smlouvu o nájmu movité věci (jízdních kol) s firmou Petyša sport (prodejcem jízdních kol) za účelem provozování půjčovny kol. Majiteli kol z půjčovního náleží odměna 80 % a TIC Rožnov p. R. zbylých 20 %.

Dle Tab. 9.1. v příloze č. 9 TIC Rožnov p. R. navštívilo celkem 25 953 návštěvníků z toho 1 006 zahraničních návštěvníků, kteří byli převážně slovenské, polské a německé národnosti.

V roce 2013 největšími náklady hlavní činnosti byl nákup materiálu. Zde patří nákup kancelářských potřeb, reklamních sáček na suvenýry atd. Celkové náklady hlavní činnosti činily 96 511 Kč (viz Tab. 3.3).

Tab. 3.3 Náklady hlavní činnosti v roce 2013

Náklady hlavní činnosti 2013 v Kč	
Energie	33 162
Drobný dlouhodobý hmotný majetek	20 916
Nákup materiálu	38 433
Neinvestiční dotace neziskovým organizacím	4 000
Celkem	96 511
HV HČ	-96 511

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Jak už bylo výše napsáno, největšími náklady vedlejší hospodářské činnosti TIC Rožnov p. R. jsou každým rokem mzdové náklady, které v roce 2013 činily 541 122 Kč včetně 34 % pojistného odváděné zaměstnavatelem. Největší výnosy zaznamenal prodej zboží částkou 195 133 Kč. Do výnosů za služby patří výnos za editaci (vkládání akcí a aktualizace informací o službách a atraktivitách ve městě) webových stránek CCRVM, který se odvíjí od počtu editovaných položek. V roce 2013 odměna činila 7 800 Kč. Výsledek hospodaření vedlejší

činnosti TIC Rožnov p. R. v roce 2013 byl -365 617 Kč (viz Tab. 7.1 v příloze č. 7). V roce 2013 provoz TIC Rožnov p. R. stál Město Rožnov pod Radhoštěm 461 128 Kč.

V roce 2013 utržilo (viz Tab. 8.1. v příloze č. 8) TIC do pokladny nejvíce z předprodeje vstupenek portálu Ticketstream (v měsíci květen 39 % z ročního prodeje), Ticketpro (v měsíci červenec největší tržby díky akci Valašské divadelní léto) a kulturní agentury T – klub (největší tržba v měsíci srpen díky akci Valašské folkrockování). Prodej nakoupeného zboží v tomto roce převyšuje prodej komisního zboží. Za rok 2013 TIC utržilo 1 410 584 Kč. Bez tržeb ze vstupenek a tržeb z půjčovny kol, jelikož ty se po odečtení provizí patřící TIC zasílají na účty předprodejních portálů a majitele kol, zůstalo v městské pokladně 446 789 Kč + provize ze vstupenek a půjčovny kol.

3.3.2 Činnost a hospodaření v roce 2014

V roce 2014 TIC Rožnov p. R. nad rámec své hlavní činnosti pracovalo na aktualizaci zvukového informačního nosiče umístěného na Masarykově náměstí a připravovalo texty a trasy do cykloprůvodce, který byl vytvořen v rámci projektu „Značení cyklotras“, realizovaného v rámci operačního programu Přeshraniční spolupráce Slovenská republika a ČR. Pracovnice TIC se zúčastnily obou členských fór (v Krnově a v Plzni) a mikroregion Rožnovsko propagovalo na veletrhu v Brně, Ostravě a ve Vídni. V letošním roce TIC Rožnov p. R. prošlo kontrolou zvanou Mystery shopping s celkovým hodnocením 76 %.

Dle Tab. 9.2. v příloze č. 9 TIC Rožnov p. R. navštívilo celkem 26 796 návštěvníků z toho 1 066 zahraničních návštěvníků, kteří byli převážně slovenské, polské a německé národnosti.

V roce 2014 největšími náklady hlavní činnosti byl opět nákup materiálu. V tomto případě se jednalo o nákup trhacích map města určené k volné distribuci. Celkové náklady hlavní činnosti činily 118 880 Kč (viz Tab. 3.4).

Tab. 3.4 Náklady hlavní činnosti v roce 2014

Náklady hlavní činnosti 2014 v Kč	
Energie	35 162
Drobný dlouhodobý hmotný majetek	37 136
Nákup materiálu	39 873
Nákup služeb	2 709
Neinvestiční dotace neziskovým organizacím	4 000
Celkem	118 880
HV HČ	-118 880

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

V nákladech vedlejší hospodářské činnosti klesly v tomto roce náklady na nákup materiálu z důvodu skladových zásob zboží z minulých let. Opět nákladovým položkám dominují náklady na mzdy. Hospodářský výsledek vedlejší hospodářské činnosti v tomto roce činil -326 527 Kč (viz Tab. 7.2 v příloze č. 7). Provoz TIC Rožnov p. R v tomto roce stál Město Rožnov pod Radhoštěm 445 407 Kč.

V roce 2014 utržilo TIC do pokladny nejvíce z předprodeje vstupenek portálu Ticketpro (v měsíci červen 23 % z ročního prodeje), kulturní agentury T – klub (největší tržba v měsíci srpen díky akci Valašské folkrockování). Prodej nakoupeného zboží v tomto roce převyšuje prodej komisního zboží. Celkově v tomto roce tržba činila 1 739 683 Kč (viz Tab. 8.2 v příloze č. 8). Bez tržeb vstupenek a tržeb z půjčovny kol, jelikož ty se po odečtení provizí, zasílají na účty předprodejních portálů a majitele kol, zůstalo v městské pokladně 472 414 Kč + provize ze vstupenek a půjčovny kol.

3.3.3 Činnost a hospodaření v roce 2015

V roce 2015 se TIC Rožnov p. R. zúčastnilo veletrhů v Brně, Ostravě a v Uherském Hradišti. V roce 2015 TIC Rožnov p. R. prošlo kontrolou zvanou Mystery shopping s výborným výsledkem 98,8 %. Na podnět poptávky ze strany klientů a nárůstu návštěvnosti TIC se rozšířila v roce 2015 otevírací doba TIC. Z kvalitativní stránky se TIC zapojilo do certifikace ČSKS a splnilo podmínky pro udělení certifikátu pro stupeň I. (viz příloha č. 11).

Dle Tab. 9.3 v příloze č. 9 TIC Rožnov p. R. navštívilo celkem 33 425 návštěvníků z toho 1 218 zahraničních návštěvníků, kteří byli převážně slovenské, německé a polské národnosti.

Celkové náklady hlavní činnosti činili 121 333 Kč (viz Tab. 3.5). Největší položkou byl nákup materiálu z důvodu nákupu trhacích map a tisku propagačních letáčků. Drobný dlouhodobý majetek obsahuje nákup poštovní schránky, ventilátoru a stojanů na propagační letáky. Ve službách je účtována oprava skleněné vitríny v TIC.

Tab. 3.5 Náklady hlavní činnosti v roce 2015

Náklady hlavní činnosti 2015 v Kč	
Energie	37 354,00
Drobný dlouhodobý hmotný majetek	2 271,00
Nákup materiálu	72 208,00
Nákup služeb	5 500,00
Neinvestiční dotace neziskovým organizacím	4 000,00
Celkem	121 333,00
HV HČ	-121 333,00

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Dle Tab. 7.3 v příloze č. 7 největšími vedlejšími hospodářskými náklady jsou v roce 2015 opět mzdové náklady, které evidují nižší částku než v loňském roce z toho důvodu, že finanční oddělení začalo evidovat sociální a zdravotní pojištění hrazené zaměstnavatelem ve zvláštní kolonce.

Výsledek vedlejší hospodářské činnosti v roce 2015 byly -424 636,62 Kč. Provoz TIC v tomto roce vyšel na 545 969,62 Kč.

Dle Tab. 8.3 v příloze č. 8 nejvíce peněz TIC utrážilo v tomto roce z prodeje vstupenek portálů Ticketpro, a to v měsících červenec a srpen, kdy Valašské divadelní léto konané v těchto měsících v Rožnově pod Radhoštěm si opět vybralo na předprodej portál Ticketpro. Za rok 2015 TIC utrážilo 2 065 978 Kč. Bez tržeb ze vstupenek a tržeb z půjčovny kol, jelikož ty se po odečtení provizí patřící TIC zasílají na účty předprodejních portálů a majitele kol, zůstalo v městské pokladně 521 031 Kč + provize ze vstupenek a půjčovny kol.

3.3.4 Činnost a hospodaření v roce 2016

TIC Rožnov p. R. se nad rámec své hlavní činnosti zúčastnilo cestovního veletrhu v Brně a Ostravě, kde představovali novinky a akce nadcházející sezóny. Náklady na veletrhy jsou hrazeny z mikroregionu Rožnovsko, proto se nezapočítávají do nákladů TIC.

TIC Rožnov p. R. navštívilo celkem 36 863 návštěvníků z toho 1 227 zahraničních návštěvníků, kteří byli převážně slovenské, polské a německé národnosti (viz Tab. 9.4 v příloze č. 9).

V hlavní činnosti jsou evidovány za rok 2016 náklady v hodnotě 120 980 (viz Tab. 3.6).

Tab. 3.6 Náklady hlavní činnosti v roce 2016

Náklady hlavní činnosti 2016 v Kč	
Energie	37 354
Drobný dlouhodobý hmotný majetek	3 213
Nákup materiálu	76 413
Nákup služeb	0
Neinvestiční dotace neziskovým organizacím	4 000
Celkem	120 980
HV HČ	-120 980

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Nejvyššími náklady byl opět nákup materiálu, které zahrnoval pořízení trhacích map a dotisk průvodců Valašsko do kapsy. Drobný dlouhodobý majetek obsahuje nákup skartovačky, řezačky a korkové tabule. Celkové náklady hlavní činnosti činily 120 980 Kč.

Dle Tab. 7.4 přílohy č. 7 nejvyššími náklady vedlejší hospodářské činnosti byly opět mzdové náklady. V roce 2016 jsou o jeden pracovní poměr vyšší, jelikož se rozšířil tým pracovníků o 0,8 úvazek. Důvodem nového úvazku je zkvalitňování služeb TIC Rožnov p. R. a omezení administrativní práce před zákazníky. Nově přijatá pracovníce vyřizuje veškerou administrativu v kanceláři TIC Rožnov p. R. a dvě pracovníce se plně mohou věnovat zákazníkům. Výsledek vedlejší hospodářské činnosti činil -695 153,06 Kč.

Město Rožnov pod Radhoštěm provoz TIC v roce 2016 dotoval částkou 816 133,06 Kč.

Dle Tab. 8.4 přílohy č. 8 nejvyšší tržby v roce 2016 byly opět z předprodeje vstupenek. Nejvíce se prodávaly vstupenky portálu Ticketstream (únor 111 591 Kč díky předprodeji na Světový pohár v biatlonu), Ticketpro a následně kulturní agentury T-klub. Za rok 2016 TIC utržilo 1 827 804 Kč. Bez tržeb ze vstupenek a tržeb z půjčovny kol, jelikož ty se po odečtení provizí patřící TIC zasílají na účty předprodejních portálů a majitele kol, zůstalo v městské pokladně 610 768 Kč + provize ze vstupenek a půjčovny kol.

3.3.5 Činnost a hospodaření v roce 2017

V roce 2017 město Rožnov pod Radhoštěm oslavilo 750. výročí města. Po celý rok, a především v období letních prázdnin, ve městě probíhaly oslavy a programy vázané k tomuto výročí. Vyšší návštěvnost i výnosy z prodeje zboží v TIC Rožnov p. R. můžeme přikládat k těmto oslavám.

TIC Rožnov p. R. navštívilo celkem 38 669 návštěvníků z toho 1 032 zahraničních návštěvníků, kteří byli převážně slovenské, polské národnosti (viz. Tab. 9.5 přílohy č. 9).

Náklady na hlavní činnost v roce 2017 činily 95 463 Kč (viz Tab. 3.7). Největší nákladovou položkou byl nákup materiálu, který zahrnoval nákup tištěného průvodce k volné distribuci.

Tab. 3.7 Náklady hlavní činnosti v roce 2017

Náklady hlavní činnosti 2017 v Kč	
Energie	37 354
Drobný dlouhodobý hmotný majetek	0
Nákup materiálu	54 109
Nákup služeb	0
Neinvestiční dotace neziskovým organizacím	4 000
Celkem	95 463
HV HČ	-95 463

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

V rozpočtu vedlejší hospodářské činnosti byly největšími náklady mzdové náklady (viz Tab. 7.5 přílohy č. 7). TIC Rožnov p. R. měsícem leden zrušilo prodej komisního zboží a zboží vrátilo (pokud to bylo nepoptávané zboží) nebo odkoupilo, aby se vyhnulo povinnosti mít elektronickou evidenci tržeb. Díky tomu stouply náklady na nákup zboží a klesly výnosy z prodeje komisního zboží, které činily pouze 6 608 Kč. Zrušil se také prodej ostatních vstupenek, které byly vedeny také jako komisní zboží. V roce 2017 TIC eviduje rapidně vysoké výnosy z prodeje zboží, které činí 921 253 Kč. Hospodářský výsledek vedlejší hospodářské činnosti činil -479 525,01 Kč.

Provoz TIC Rožnov p. R. v roce 2017 stál město 574 988,01 Kč.

Dle Tab. 8.5 přílohy č. 8 největší tržby mělo TIC z prodeje zboží, které činily 42 % z celkových tržeb. Tuto skutečnost můžeme přikládat rekordní návštěvnosti TIC v období

slavností města a také k prodeji dvou knih, které Město Rožnov pod Radhoštěm k této události vydalo. V prodeji byly od konce měsíce června. Tržby za prodej zboží převýšily tržby z prodeje vstupenek. Za rok 2017 TIC utržilo 2 228 979 Kč. Bez tržeb ze vstupenek a tržeb z půjčovny kol, jelikož ty se po odečtení provizí patřící TIC zasílají na účty předprodejních portálů a majitele kol, zůstalo v městské pokladně 1 063 134 Kč + provize ze vstupenek a půjčovny kol.

4 Zhodnocení činnosti a hospodaření, návrhy a doporučení

V této kapitole jsou vyhodnocena data z časové řady 2013-2017. Zhodnocení činnosti TIC Rožnov p. R. je vykresleno ve SWOT analýze. Dle hospodářských výsledků je zhodnoceno hospodaření TIC v letech 2013-2017 a grafy zakreslen vývoj hospodaření TIC.

Na závěr této kapitoly jsou poskytnuty návrhy a doporučení, jak zvýšit záporný hospodářský výsledek TIC Rožnov p. R. a zatěžovat méně rozpočet Města Rožnov pod Radhoštěm.

4.1 Zhodnocení činnosti

TIC Rožnov p. R. se snaží každým rokem přijít s něčím novým. Neustále pracuje na zkvalitnění svých služeb, ať už skrz strategický plán ČSKS, ve kterém si stanoví cíle, nebo na základě poptávky klientů.

Dle vypracované SWOT analýzy (viz Tab. 4.1) se za silné stránky TIC Rožnov p. R. považuje kvalifikovaný personál a jedna zaměstnankyně mluvící třemi jazyky, lokalita v centru města a nově vybudování zázemí. Z finanční stránky je pozitivně hodnoceno financování z veřejného rozpočtu, jelikož si na sebe TIC dle výše zjištěné analýzy nedokáže vydělat.

Za slabé stránky TIC se považuje absence německého jazyka u dvou pracovníků, webové stránky určené pro turisty, které v cizojazyčných verzích nemají dostatečné informace, neznalost pracovníků ohledně kvality ubytování. TIC Rožnov p. R. je provozováno městem a tím pádem pro něj platí také vnitřní směrnice městského úřadu. Tento fakt se odráží na flexibilitě činností a práce. Veškerá spolupráce s vnějšími subjekty musí být podložena smlouvami, které musí projít přes právní oddělení a schvalovací proces ve vnitřním elektronickém systému a poté být ještě schváleny Radou města. Tento zdlouhavý proces narušuje okamžitou reakci na poptávku návštěvníků.

V Rožnově pod Radhoštěm chybí o víkendech služby směnárny. Zde se nachází příležitost pro TIC Rožnov p. R. jak rozšířit služby a zlepšit svůj hospodářský výsledek. TIC po celý rok zprostředkovává ubytování, ale nemá z toho žádné provize. Vytvořením městského rezervačního systému ubytování a zapojením se všech ubytovatelů do tohoto systému by TIC získalo přehled o volných kapacitách a ušetřilo recepcím čas při rezervacích,

kteřé by se vytvořily přímo s klientem v TIC. Zároveň by z této služby TIC náležela provize z ubytovaného klienta. Příležitostí na rozšíření služeb mohou být dotace EU, o které město může zažádat. Další službou, kterou může TIC veřejnosti nabídnout jsou zpoplatněné komentované prohlídky městem alespoň jeden den v týdnu, vytvoření turistických balíčků (zážitků) a jejich prodej.

Hrozbami TIC mohou být změny v politické situaci země, politická situace na úřadě, kdy krajské volby vyhrají lidé, kteří nebudou mít zájem turistický ruch ve městě rozvíjet a podporovat, ekonomická situace společnosti, kdy přednější bude uspokojení základních potřeb. V moderní době technologií může být technologie vnímána jako hrozba pro lidskou činnost. Lidé si vše vyhledají na internetu, který už má v mobilu nebo tabletu spousta lidí na cestách a TIC nebudou potřebovat navštívit. Největší hrozbou pro TIC Rožnov p. R. by bylo zřízení TIC VMP. V takovém případě by většina turistů, kteří přijedou cíleně do VMP, už nenavštívilo centrum města a TIC Rožnov p. R.

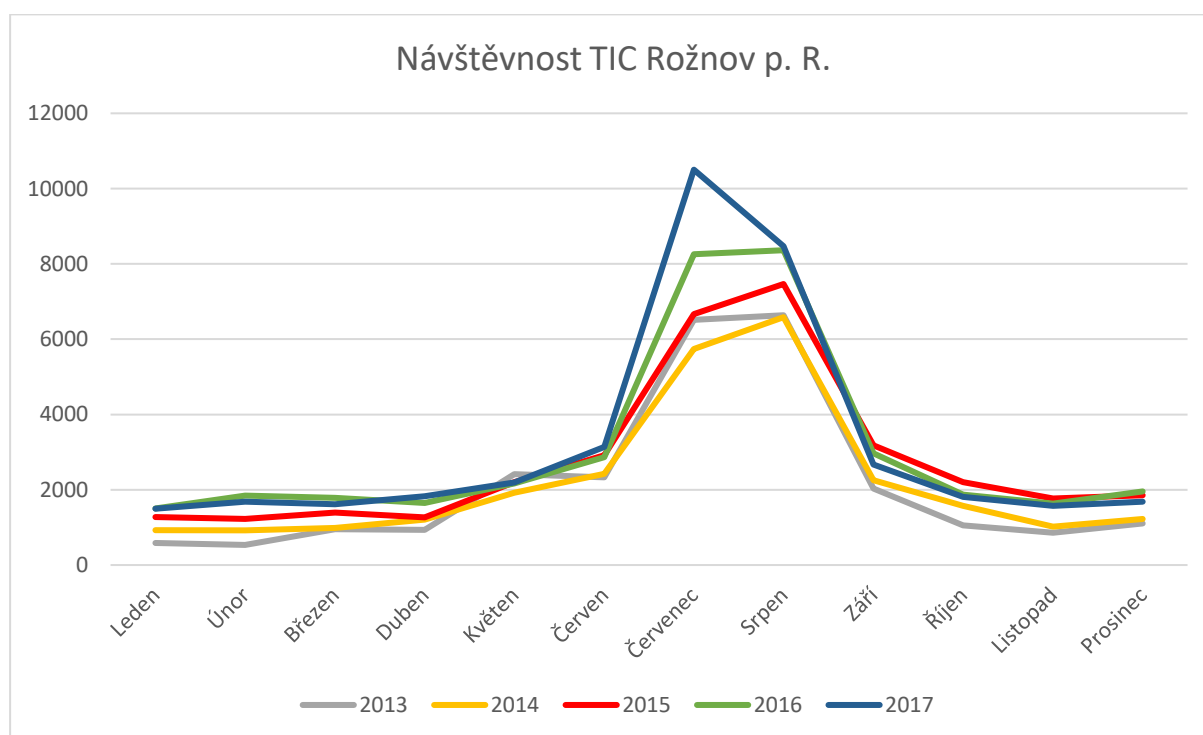
Tab. 4.1 SWOT analýza TIC Rožnov p. R.

<p>Silné stránky:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ německy, italsky a anglicky mluvící personál, ✓ lokalita, ✓ finanční jistota, ✓ zázemí, ✓ profesionální a proškolený personál, ✓ propagace. 	<p>Slabé stránky:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ pouze jedna pracovnice německy mluvící, ✓ neznalost pracovníků ohledně kvality ubytování, ✓ webové stránky www.visitroznov.cz (cizojazyčné verze), ✓ flexibilita.
<p>Příležitosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ směnárna, ✓ ubytovací rezervační systém, ✓ dotace z EU, ✓ průvodcovská služba, ✓ prodej balíčků (zážitků). 	<p>Hrozby:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ politická situace země, ✓ financování z veřejného rozpočtu, ✓ ekonomická situace společnosti, ✓ moderní technologie, ✓ krajské volby, ✓ zřízení TIC VMP.

Zdroj: vlastní zpracování

Činnost TIC Rožnov p. R. se přizpůsobuje nárůstu návštěvnosti. Největší nárůst návštěvníků TIC Rožnov p. R. zaznamenalo v roce 2013, kdy TIC Rožnov p. R. navštívilo o 7067 návštěvníků více než v roce 2012 (viz příloha č. 10). Můžeme se domnívat, že z důvodu přestěhování se do nových prostorů, zavedení nových služeb (půjčovna kol, úschovna zavazadel) a zvýšení zájmu o Zlínský kraj (především o VMP, kde rok od roku návštěvnost zaznamenává rekordní čísla) se návštěvnost zvedá. Také v dubnu roku 2012 se otevřela pro veřejnost nově postavená Jurkovičova rozhledna na Karlově kopci v Rožnově pod Radhoštěm. Dle ČSÚ v roce 2013 se zvedla návštěvnost Zlínského kraje o 6,7 % (jedná se o ubytované hosty).⁴⁵

Graf 4.1 Vývoj návštěvnosti TIC Rožnov p. R. v letech 2013-2017



Zdroj: interní data TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Dle monitoringu návštěvnosti (viz příloha č. 9, 10) se zjistilo, že největší zájem o službu TIC Rožnov p. R. je v prázdninových měsících červenec a srpen (viz Graf 4.1). Do roku 2016 byl měsícem největší návštěvnosti vždy srpen. V roce 2017 byl ovšem díky oslavám města, které slavilo výročí 750 let rekordním měsícem měsíc červenec s 10 503 návštěvníky,

⁴⁵ ČSÚ, Cestovní ruch-4. čtvrtletí 2013. ČSÚ, 2014, online.

kteří přijeli za bohatým programem, které město na tento měsíc připravilo. V pátek 7. 7. 2017 TIC Rožnov p. R. zaznamenalo od své existence největší počet návštěvníků za den a to úctyhodných 649 návštěvníků. V tento den začínal program Rožnovských slavností, který trval až do neděle. Rožnovské slavnosti se konají každé 2 roky ve VMP.

Nejmenší návštěvnost se vyskytla v únoru 2012. Dle zjištěných okolností bylo TIC Rožnov p. R. od 3. 2.-13. 2. zavřeno z důvodu nemoci.

Od dubna roku 2012 TIC Rožnov p. R. rozděluje rezidenty (návštěvníky z ČR) na místní občany a turisty, aby se zjistilo, jak velkou váhu má TIC pro obyvatele města. Do roku 2014 se návštěvnost místních občanů pohybovala mezi 7-8 tisíci. Od roku 2015 je návštěvnost kolem 12-13 tisíci. Z tohoto čísla vyplývá, že zájem ze strany občanů roste. Občané využívají nejvíce kopírovací služby, veřejný internet a předprodej vstupenek.

Při porovnání návštěv zahraničních (nerezidentů) a domácích turistů (rezidentů) z let 2013 až 2017 bylo zjištěno, že 3 % návštěv je zahraničních a 97 % tvoří turisté z ČR. Ze zahraničí k nám nejvíce přijíždějí hosté ze Slovenska, Polska a Německa (viz Tab. 4.2).

Tab. 4.2 Návštěvnost zahraničních hostů TIC Rožnov p. R. v letech 2013-2017

SK	D	PL	NL	UK	A	FR	I	USA	OST.
2370	757	778	441	205	30	161	82	183	542
42,71 %	13,64 %	14,02 %	7,95 %	3,69 %	0,54 %	2,90 %	1,48 %	3,30 %	9,77 %

Zdroj: interní data TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Mezi rezidenty převažují turisté. V přepočtu na procenta bylo zjištěno 66 % turistů a zbývajících 34 % jsou občané města i přesto, že přibližně 7 měsíců z roku je větší návštěvnost místních občanů než turistů, ale ve zbývajících 5 měsících (květen až září) výrazně převažují svou návštěvností turisté.

V roce 2018 bude do TIC Rožnov p. R. nainstalován sčítač návštěvnosti, který bude reagovat na každý příchod do TIC. Data se budou zaznamenávat v softwaru, který bude instalován do počítačů. Pracovním to ulehčí práci pouze v tom, že nemusí už zasílat data ohledně návštěvnosti ATIC ČR, která bude mít okamžitý přístup k těmto datům a může si vytvářet statistiky od všech členských TIC. Cílem ATIC ČR je, aby všechna TIC měla tento sčítač nainstalovaný, a snaží se TIC nalákat díky dotaci, kterou získali na část nákladů na pořízení sčítače návštěvnosti.

Sčítač by měl umět hodinově zaznamenávat příchozí návštěvníky a vytvářet statistiky, které by měly mít výstupní podobu (excel, pdf). Pracovnice budou muset nadále pro své účely si rozlišovat rezidenty a nerezidenty a rezidenty ještě třídit dle národnosti. Sčítač tedy budou mít nainstalovaný pouze pro svou kontrolu svých dat a pro přenos dat ATIC ČR.

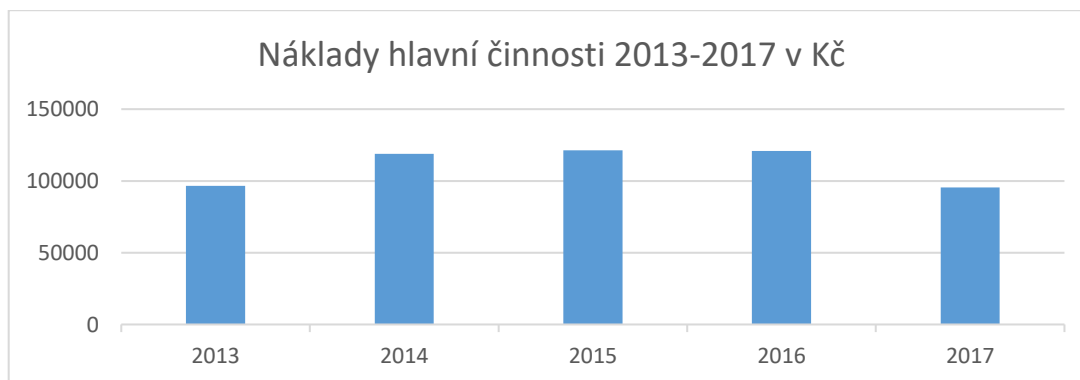
4.2 Zhodnocení hospodaření

TIC Rožnov p. R. hospodaří dle schváleného rozpočtu města. Činnost se dělí na hlavní a vedlejší hospodářskou činnost. Z hlavní činnosti se financuje zboží a služby, které nejsou určeny k dalšímu prodeji. Z vedlejší hospodářské činnosti se financuje zboží a služby, které je určeno k dalšímu prodeji v TIC.

Největšími náklady hlavní činnosti je nákup materiálů. Tato položka zahrnuje nákup trhacích map a průvodců určených k volné distribuci. Dále zde patří každoročně placený členský příspěvek ATIC ČR, který činí 4 000 Kč. V nákladech hlavní činnosti chybí pořízení tiskáren, počítačů, jejich opravy a odpisy, jelikož do rozpočtu si tyto položky zahrnuje IT oddělení městského úřadu. Nenajdeme zde ani náklady na internet a telefonní služby, jelikož tyto náklady jsou evidovány hromadně za městský úřad v rozpočtu tajemníka. Výnosy z hlavní činnosti TIC Rožnov p. R. nevykazuje. Výnosy jsou pouze ve vedlejší hospodářské činnosti TIC.

V roce 2015 se evidují největší náklady na hlavní činnost z důvodu nákupu trhacích map a tisku propagačních letáček Pustevny, rozhledny a Lysá hora. V roce 2017 klesly náklady, jelikož se nenakupoval žádný drobný dlouhodobý hmotný majetek (viz Graf 4.2).

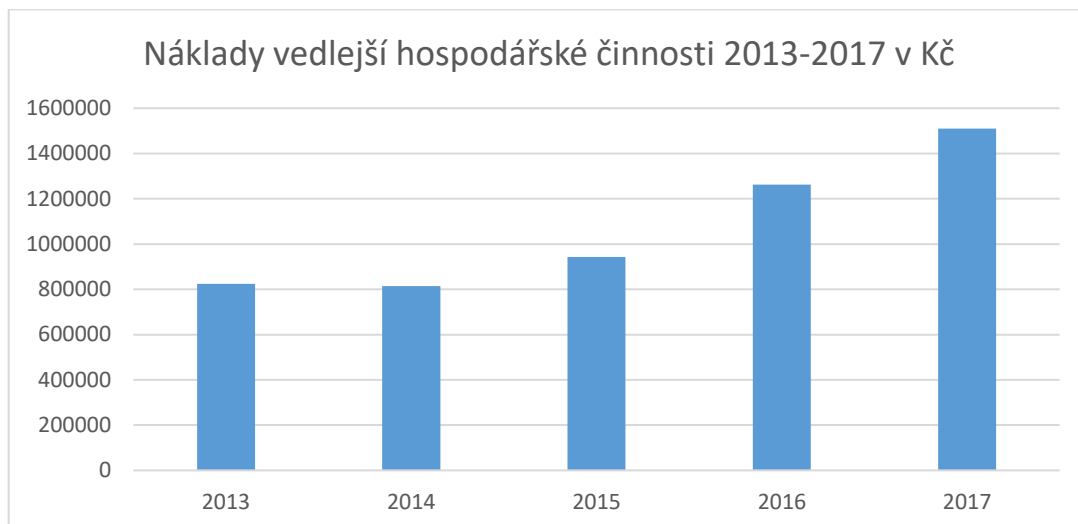
Graf 4.2 Náklady hlavní činnosti v letech 2013-2017



Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov p. R., vlastní zpracování

Dle Grafu 4.3 mají náklady vedlejší hospodářské činnosti rostoucí tempo. V roce 2014 poklesly náklady oproti roku 2013, protože se díky skladovým zásobám nenakupovalo zboží do TIC. Od roku 2015 náklady stoupají. V roce 2016 jsou důvodem nárůstu nákladů mzdové náklady na novou pracovníci TIC (0,8 úvazek).

Graf 4.3 Náklady vedlejší hospodářské činnosti v letech 2013-2017



Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Výnosy vedlejší hospodářské činnosti mají také rostoucí tempo (viz Graf 4.4). Důvodem jsou každoročně vyšší tržby z prodeje zboží a služeb a každým rokem rostoucí návštěvnost. V roce 2017 výnosy překonaly částku 1 milion Kč díky rekordnímu prodeji zboží (kniha Zapomenutá zákoutí vydaná k výročí města Rožnov pod Radhoštěm se prodala celkem za 300 000 Kč).

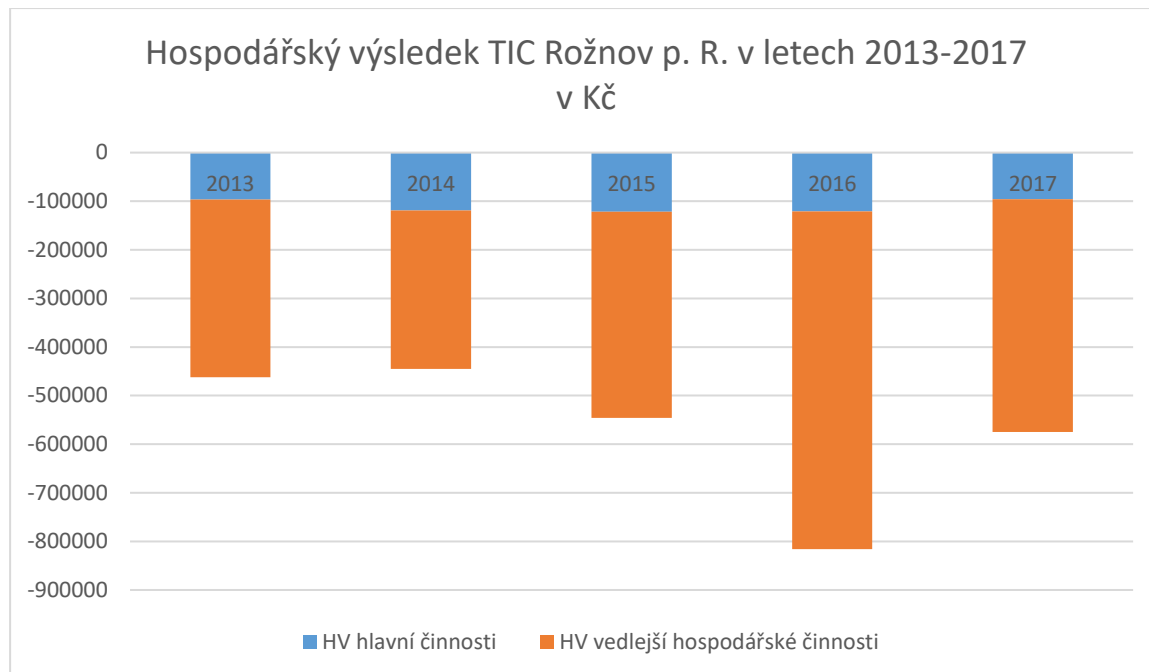
Graf 4.4 Výnosy vedlejší hospodářské činnosti v letech 2013-2017



Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Dle Grafu 4.5 hospodářský výsledek nemá určité tempo. V roce 2016 stál město provoz TIC Rožnov p. R. nejvíce a to 816 133,06 Kč. V roce 2017 díky vysokým výnosům z vedlejší hospodářské činnosti se částka na provoz zmenšila o 241 145 Kč a to na 574 988,01 Kč.

Graf 4.5 Výsledek hospodaření TIC Rožnov p. R. v letech 2013-2017



Zdroj: vlastní zpracování

4.3 Návrhy a doporučení

Z analyzovaných dat vyplývá, že TIC Rožnov p. R. není schopné si svou činnost financovat především díky mzdovým nákladům, které výnosy z vedlejší hospodářské činnosti nepokryjí.

TIC Rožnov p. R. by mohlo svůj hospodářský výsledek vylepšit zavedením nových služeb, zvýšením marže ze zboží a služeb nebo snížením počtu zaměstnanců v TIC. Snížení stavu zaměstnanců, by ale mohlo znamenat pro TIC snížení kvality poskytovaných služeb a také zkrácení otevírací doby.

TIC má v podmínce schválené cenotvornou komisí města Rožnov pod Radhoštěm prodávat zboží s minimální marží 15 %. Myšlenkou vedoucího TIC je, aby v TIC našli turisté nejlevnější suvenýry ve městě. Pracovnice TIC jsou zvyklé vytvářet prodejní cenu díky

této myšlence s nejnižší marží 15 % na nakoupené zboží. Doporučuje se u poptávaného zboží navýšit marži.

Vytvořením zážitkových balíčků a prodejem těchto balíčků by se navýšily výnosy bez vázaných nákladů na tuto službu. Za potřebí je nasmlouvat partnery, kteří by se do tematických programových balíčků zapojili, domluvit výhodnější ceny za jejich služby a stanovit kompletní cenu balíčku, která bude obsahovat marži pro TIC Rožnov p. R. za propagaci a prodej cizích služeb. Příkladem by mohl být zážitkový balíček „Valachem na zkoušku“. Jednalo by se o zážitkový program, ve kterém by si turisté vyzkoušeli na farmě Zerlina obstarat farmu (krmení hospodářských zvířat, dojení koz, výroba vlastního sýru z kozího nebo ovčího mléka), ve výrobě svíček Unipar si vyrobit svíčku na památku, v Rožnovském pivovaru ochutnat při exkurzi kvasnicová piva, v Mlýnské dolině si ukovat svou podkovu u kováře a v pálenici okošťovat slivovici.

Ve městě se nachází směnářská činnost v bankách a v jedné cestovní kanceláři. Tyto subjekty mají o víkendech zavřeno. Směnárna v TIC Rožnov p. R. by pro turisty byla určitě vítanou službou. Směnářská činnost by na začátku činnosti vykazovala větší náklady na nákup valut, proškolení pracovníků TIC (finančně nákladné při vysoké fluktuaci pracovníků) a zabezpečení. Poté by mohla mít zisky dle prodejů (a dle výhodných nákupů) valut. Město Rožnov pod Radhoštěm musí nejprve požádat elektronicky o povolení směnářské činnosti Českou národní banku. Pokud Česká národní banka žádosti vyhoví, zapíše TIC Rožnov p. R. (Město Rožnov pod Radhoštěm) do registru směnárníků a neprodleně elektronicky jej informuje. Podmínky k výkonu činnosti směnárníka a k provozování směnářské činnosti upravuje zákon č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti. Nevýhodou této činnosti je časová náročnost na pracovníky TIC, administrativní zátěž, nutnost vytvořit vnitřní směrnici na tuto činnost a zajistit bezpečnost zaměstnanců obsluhujících směnářskou činnost. Za těchto okolností doporučujeme směnářský automat tzv. FOREX (foreign exchange machines). TIC Rožnov p. R. odpadnou náklady a starosti spojené s provozováním jedné ze základních služeb, kterou turisté ve městě očekávají. Firma poskytující tyto automaty nechtěla sdělit obchodní podmínky jako podklad pro tuto bakalářskou práci.

Komentované prohlídky města provozuje městská knihovna v rámci projektu Město v mé paměti. Jedná spíše o historické prohlídky města spojené s vyprávěním pamětníků. Doporučením je nabídnout v turistickou sezónu (květen-září) během pracovního týdne

komentovanou procházku městem, která bude poukazovat na atraktivitu minulé i současné doby. Komentovaná prohlídka by mohla být jednou maximálně dvakrát týdně a trvala by přibližně jednu hodinu. Procházka by lemovala řeku Bečvu od horního splavu přes park, sídliště Záhumení až do pivovaru. Popřípadě by trasy mohly být dvě. V prázdninové měsíce by mohly tyto procházky probíhat v kostýmech. Průvodce by měl na sobě oděv z dob lázeňství (18. století) a pro návštěvníky by měl připraveny dobové klobouky zapůjčené VMP. Navrhovaná cena komentované procházky městem je 50 Kč. Podmínkou by bylo přihlášení minimálně 4 účastníků, aby se zaplatily náklady na průvodce.

Další službou, ze které by TIC Rožnov p. R. patřily provize by mohlo být zajištění ubytování pro klienta. V současnosti si TIC aktualizuje databázi ubytovacích služeb a při poptávce klienta na ubytování na tuto databázi odkazuje, popřípadě rezervuje po telefonu klientovi ubytování bez jakékoliv provize za doporučení či zajištění ubytování u poskytovatele. Problémem zde je také neinformovanost ohledně volné kapacity provozovatelů ubytovacích zařízení. Proto se doporučuje vytvořit rezervační systém, do kterého by se zapojili všichni provozovatelé ubytovacích zařízení. Pracovnice TIC by díky tomuto systému věděly, kde je volno a popřípadě mohly vytvořit přímo rezervaci. Při ubytování klienta, kterému TIC vytvořilo rezervaci, by náleželo TIC např. 5-10 % z ceny ubytování.

5 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat a vyhodnotit činnost a hospodaření TIC Rožnov p. R. a z analýzy hospodaření TIC zjistit, zda městský rozpočet provoz TIC finančně zatěžuje nebo zda TIC svou činností do rozpočtu města finance přispívá. Z kapitoly 3.3. vyplývá, že provoz TIC Rožnov p. R. musí být dotován z městského rozpočtu, a to částkou více jak půl milionu korun. Provozování TIC je nákladnou záležitostí především díky mzdovým nákladům. Pokud TIC chce mít také víkendový provoz, nemůže začít snižovat mzdové náklady a zaměstnávat pouze jednu pracovníci. Pokud má TIC široký sortiment služeb, je na místě zaměstnat potřebný počet pracovníků, aby se na úkor šetření financí nesnížila kvalita poskytovaných služeb. V kapitole čtvrté se nachází doporučení a návrhy, jak vylepšit výsledek hospodaření TIC poskytováním dalších služeb jako je směnářská, průvodcovská činnost nebo zvýšení cen (marží) u poptávaného zboží, jelikož TIC k pořizovacím cenám přidává nejnižší marži schválenou Radou města Rožnov pod Radhoštěm a tou je 15 %. Doporučuje se vymyslet způsob, jak získávat provize z ubytování klienta TIC. Vytvořením rezervačního systému, do kterého by se zapojili všichni provozovatelé ubytovacích zařízení, by pracovníci TIC měly přehled, které ubytovací zařízení má volnou kapacitu, popřípadě mohly vytvořit přímo rezervaci. Při ubytování klienta, kterému TIC vytvořilo rezervaci, by TIC náležela provize. Otázkou ale je, zda tyto činnosti neodvádí TIC od jeho hlavní činnosti, a tou je kvalitní poskytování aktuálních a ověřených informací.

Z toho důvodu na trhu nacházíme převážně TIC provozována veřejnou správou (obcemi, zámky, kraji). Pokud na trhu nalezneme TIC provozované fyzickou osobou, často provoz TIC je ve spojení s nějakou další podnikatelskou činností (např. kavárna, cestovní kancelář, půjčovna kol, lyží nebo jiných sportovních potřeb v turistických střediscích). Nevýhodou TIC, které je provozováno obcí, je flexibilita. Pokud TIC Rožnov p. R. chce vyvinout jakoukoliv aktivitu, musí požádat o povolení vedoucího, který nemá svou kancelář v TIC, ale na úřadě. Veškeré objednávky TIC musí být schváleny a podepsány vedoucím TIC a vedoucím odboru kanceláře starosty. Veškeré smlouvy musí být schváleny, popřípadě vypracovány právním odborem a následně schváleny Radou města Rožnov pod Radhoštěm. To může trvat i měsíc. TIC tedy nemůže okamžitě reagovat na poptávku zákazníků a veškeré služby či zboží nabízí se zpožděním a někdy i po odezdění poptávky.

Z tohoto pohledu je nevýhoda být orgánem samosprávy, jelikož se vás týkají veškeré směrnice města.

Z analýzy činnosti TIC Rožnov p. R. vyplývá, že TIC nabízí služby jak turistům, tak místním občanům. Místní občané TIC Rožnov p. R. nejvíce navštěvují z důvodu nákupu vstupenek na kulturní akce konané ve městě (kulturní agentura T-klub) nebo po celé ČR (předprodejní portály Ticketpro, Ticketart, Ticketstream). Další poptávanou službou místních občanů je kopírovací služba a veřejný internet. Dle monitoringu návštěvnosti nejvíce turistů navštíví TIC v prázdninových měsících. TIC vyhledávají nejvíce z důvodu nákupu suvenýrů a sběratelských předmětů, informování se, získání propagačních materiálů nebo z důvodu získání razítka do turistického deníku. Z monitoringu návštěvnosti můžeme tvrdit, že o služby TIC je každým rokem větší zájem a pro město je TIC významným nástrojem pro rozvoj turistického ruchu. Činnost TIC je nenahraditelná a tuto skutečnost si postupně začínají uvědomovat jejich provozovatelé i různé instituce v oblasti cestovního ruchu.

Z personálního hlediska se doporučuje nadále vzdělávat zaměstnankyně v oblasti cestovního ruchu, jazykových dovedností a v oblasti jednání se zákazníky. Dále navázat užší spolupráci s destinačním managerem jak při výrobě propagačních materiálů, tak při přípravě akcí ve městě. Pro lepší přehled pracovníků TIC se doporučují návštěvy ubytovacích zařízení a atraktivit ve městě v období zimních měsíců. Některé podnikatelské subjekty si nenahraditelnost TIC uvědomují a s TIC spolupracují.

Práce v TIC je velmi náročnou činností, která vyžaduje znalosti o městě a jeho okolí, pracovní flexibilitu, umění improvizovat, mít trpělivost, komunikační schopnosti, snahu neustále si doplňovat znalosti, pracovat s informacemi, neustále informace dohledávat a aktualizovat, zdokonalovat své jazykové znalosti a spoustu dalšího. Na oplátku vši píše je pracovnícím TIC spokojenost a úsměv návštěvníka, kterému třeba zpříjemnily pobyt ve městě.

Seznam použité literatury

Odborná literatura

GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. 12th ed. United States: John Wiley, 2011. ISBN 1118071778.

HAMERNÍKOVÁ, Bojka. *Veřejné finance: vybrané problémy*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2017. ISBN 978-80-7552-577-2.

KOUDELKA, Zdeněk. *Obecní samospráva: zákon o obcích v komentovaném znění*. Brno: ve spolupráci s nakl. Doplněk vydalo Občanské sdružení pro region, 2006. ISBN 80-7239-193-3.

MALÁ, Vlasta. *Základy cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2002. ISBN 80-245-0439-1.

MUNDT, Jörn W. *Tourismuspolitik*. München [u.a.]: Oldenbourg, 2004. 12 s. ISBN 3486275569.

PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu: turismus České republiky*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3643-3.

ŠEDIVÝ, Marek a Olga MEDLÍKOVÁ. *Úspěšná nezisková organizace*. 3. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0249-5.

TITTELBACHOVÁ, Šárka. *Turismus a veřejná správa: průniky, dysfunkce, problémy, šance: státní politika turismu České republiky: systémový přístup k řešení problémů*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3842-0.

VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5021-7.

VRABKOVÁ, Iveta. *Veřejná správa*. Ostrava: VŠB-TU, 2016. ISBN 978-80-248-3988-2.

ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.

Internetové zdroje

ASOCIACE TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER ČESKÉ REPUBLIKY. *O nás* [online]. ATIC ČR [26. 3. 2018]. Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/o-nas/ds-1126/p1=2342>.

ASOCIACE TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER ČESKÉ REPUBLIKY. *Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky: Metodika pro certifikaci* [online]. ATIC ČR [06. 5. 2018]. Dostupné z: http://www.aticcr.cz/assets/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=2538.

ASOCIACE TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER ČESKÉ REPUBLIKY. *Metodika turistických informačních center* [online]. ATIC ČR [25. 3. 2018]. Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/metodika-turisticky-ch-informacnich-center/d-1048/p1=53>.

CENTRÁLA CESTOVNÍHO RUCHU VÝCHODNÍ MORAVY. *O nás* [online]. CCRVM [3. 4. 2018]. Dostupné z: <http://www.ccrvm.cz/doc/o-nas>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Cestovní ruch-4. čtvrtletí 2013* [online]. ČSÚ [6. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cric/cestovni-ruch-4-ctvrtleti-2013-54k3cehb2g>.

ČESKÁ CENTRÁLA CESTOVNÍHO RUCHU. *Mapa turistických regionů a oblastí* [online]. CZECHTOURISM [30. 4. 2018]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/nase-sluzby-pro-vas/spoluprace-s-regiony/mapa-turisticky-ch-regionu-a-oblasti,-kontakty/>.

ČESKÁ CENTRÁLA CESTOVNÍHO RUCHU. *Základní informace* [online]. CZECHTOURISM [25. 3. 2018]. Dostupné z: <https://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Malý lexikon obcí České republiky – 2017* [online]. ČSÚ [14. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/maly-lexikon-obci-ceske-republiky-2017>.

ČESKÝ SYSTÉM KVALITY SLUŽEB. *O Českém systému kvality služeb* [online]. ČSKS [4. 4. 2018]. Dostupné z: <http://www.csks.cz/cs/o-ceskem-systemu-kvality-sluzeb/>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Počet obyvatel v obcích k 1. 1. 2017* [online]. ČSÚ [31. 3. 2018]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-k-112017>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Veřejná databáze: Hosté a přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních* [online]. ČSÚ [14. 4. 2018]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=T&f=TABULKA&skupId=1330&katalog=31743&pvo=CRU03&pvo=CRU03&str=v282#w=>.

MĚSTO ROŽNOV POD RADHOŠTĚM. *Informační centrum v Rožnově pod Radhoštěm – projekt* [online]. Město Rožnov pod Radhoštěm [31. 3. 2018]. Dostupné z: <http://www.roznov.cz/informacni-centrum-v-roznove-pod-radhostem-projekt/d-4033>.

MĚSTO ROŽNOV POD RADHOŠTĚM. *O městě* [online]. Město Rožnov pod Radhoštěm [31. 3. 2018]. Dostupné z: <http://www.roznov.cz/o-meste/ds-1043/p1=1409>.

MĚSTO ROŽNOV POD RADHOŠTĚM. *Turistické informační centrum* [online]. Město Rožnov pod Radhoštěm [3. 4. 2018]. Dostupné z: <http://www.visitroznov.cz/turisticke-informacni-centrum/ds-1032/p1=1140>.

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. *Kolegium pro cestovní ruch ministryně pro místní rozvoj ČR* [online]. MMR [25. 3. 2018]. Dostupné z: [https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Cestovni-ruch/Informace-Udalosti/Kolegium-pro-cestovni-ruch-ministryne-pro-mist-\(1\)](https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Cestovni-ruch/Informace-Udalosti/Kolegium-pro-cestovni-ruch-ministryne-pro-mist-(1)).

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. *Spolupráce veřejné správy a privátního sektoru v cestovním ruchu* [online]. MMR [29. 3. 2018]. Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/18d504b8-c3db-4d9e-aba8-7f6acfa2ee38/GetFile3_1.pdf.

PORTÁL ÚZEMNÍHO PLÁNOVÁNÍ. *Správní uspořádání ČR, orgány územního plánování: Obce* [online]. ÚSTAV ÚZEMNÍHO ROZVOJE [9. 3. 2018]. Dostupné z: <http://portal.uur.cz/spravni-usporadani-cr-organy-uzemniho-planovani/obce.asp>.

REGIONÁLNÍ RADA REGIONU SOUDRŽNOSTI STŘEDNÍ MORAVA. *Informační centrum Rožnov pod Radhoštěm* [online]. ROP STŘEDNÍ MORAVA [31. 3. 2018]. Dostupné z: <http://www.rr-strednimorava.cz/informacni-centrum-v-roznove-pod-radhostem>.

VALAŠSKÉ MUZEUM V PŘÍRODĚ. *Valašské muzeum v přírodě přilákalo přes tři sta tisíc návštěvníků* [online]. VMP [16. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.vmp.cz/cs/aktuality/valasske-muzeum-v-priode-prilakalo-pres-tri-sta-tisic-navstevniku.html>.

Legislativa

Zákon č. 1 ze dne 16. prosince 1992, Ústava České republiky, In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1992, částka 1, s. 3-16. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=1/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

Zákon č. 128 ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecních zřízeních). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 38, s. 1738-1764. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=128/2000&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

Seznam zkratek

ATIC ČR – Asociace turistických informačních center České republiky

CCRVM – Centrála cestovního ruchu Východní Moravy

ČR – Česká republika

ČSKS – Český systém kvality služeb

ČSÚ – Český statistický úřad

CzechTourism – Česká centrála cestovního ruchu

EU – Evropská unie

MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj

OKS – Odbor kanceláře starosty

OŠMTCR – Odbor školství, mládeže, tělovýchovy a cestovního ruchu

ROP Střední Morava – Regionální rada regionu soudržnosti Střední Morava

TIC – turistické informační centrum

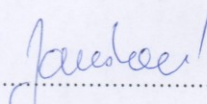
TIC Rožnov p. R. – Turistické informační centrum Rožnov pod Radhoštěm

VMP – Valašské muzeum v přírodě

Prohlašuji, že

- ✓ jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo,
- ✓ beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3),
- ✓ souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO,
- ✓ bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona,
- ✓ bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

Ve Valašském Meziříčí dne 11. května 2018


.....
Veronika Janošková

Seznam příloh

Příloha č. 1: Turistické regiony ČR

Příloha č. 2: Turistické oblasti ČR

Příloha č. 3: Logotyp TIC

Příloha č. 4: Standardy ATIC ČR pro jednotlivé třídy

Příloha č. 5: Certifikát ATIC ČR

Příloha č. 6: Certifikační nálepka ATIC ČR

Příloha č. 7: Vedlejší hospodářská činnost v letech 2013-2017

Příloha č. 8: Tržby v letech 2013-2017

Příloha č. 9: Návštěvnost TIC Rožnov p. R. v letech 2013-2017

Příloha č. 10: Vývoj návštěvnost v letech 2011-2017

Příloha č. 11: Certifikát ČSKS

Příloha č. 1: Turistické regiony ČR

Obr. 1 Turistické regiony ČR

Turistické regiony České republiky

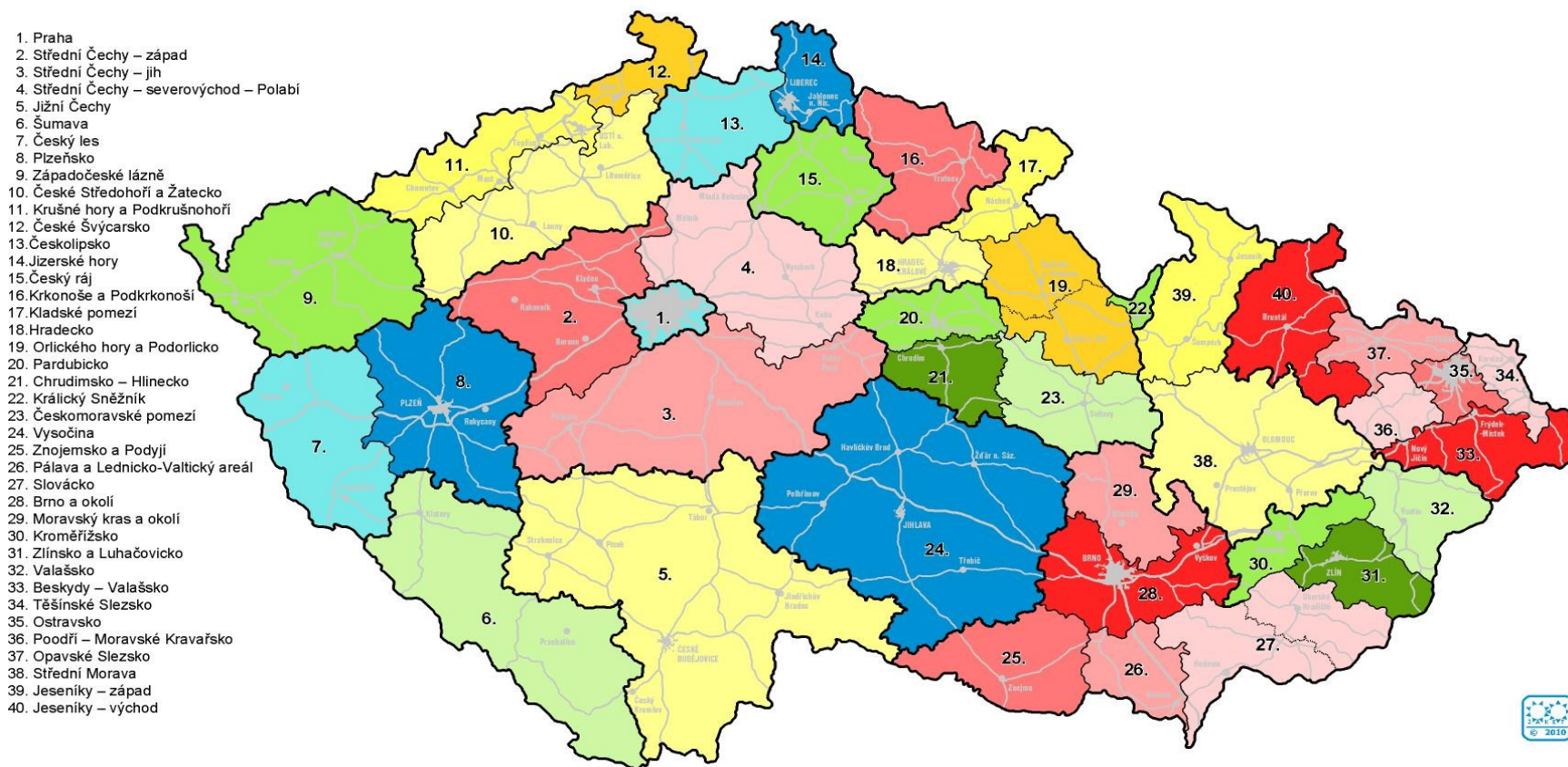


Zdroj: Czechtourism, <http://www.czechtourism.cz/nase-sluzby-pro-vas/spoluprace-s-regiony/mapa-turistickych-regionu-a-oblasti,-kontakty/>

Příloha č. 2: Turistické oblasti ČR

Obr. 2 Turistické oblasti ČR

Turistické oblasti České republiky



Zdroj: Czechtourism, <http://www.czechtourism.cz/nase-sluzby-pro-vas/spoluprace-s-regiony/mapa-turisticky-ch-regionu-a-oblasti,-kontakty/>

Příloha č. 3: Logotyp TIC

Obr. 3 Logotyp TIC



Zdroj: ATIC ČR, <http://www.aticcr.cz/logotyp-i-ke-stazeni/ds-1090/p1=1916>

Příloha č. 4: Standardy ATIC ČR pro jednotlivé třídy

„Standard pro třídu C:

- ✓ *splňuje minimální standard služeb,*
- ✓ *otevřeno je sezónně nebo celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 30 hodin týdně, svátky nejsou hodnoceny,*
- ✓ *poskytuje informace min. v 1 světovém jazyce.*

Standard pro třídu B:

- ✓ *splňuje minimální standard služeb,*
- ✓ *otevřeno je celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 40 hodin týdně, v hlavní turistické sezóně je otevřeno minimálně 6 dní v týdnu, min. 45 hodin týdně. Svátky nejsou hodnoceny,*
- ✓ *poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích, přičemž jeden z nich může být na úrovni pasivní znalosti,*
- ✓ *umožňuje veřejnosti přístup na internet (zpoplatněný nebo bezplatný),*
- ✓ *zprostředkovává průvodcovskou službu,*
- ✓ *pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání,*
- ✓ *nejméně 1 pracovník certifikovaného TIC se alespoň 1 x ročně účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Účast na vzdělávání je prokazatelná podpisem účastníka v prezenční listině, získáním certifikátu, apod.*

Standard pro třídu A:

- ✓ *splňuje minimální standard služeb,*
- ✓ *otevřeno je celoročně i ve státem uznaný svátek, 7 dní v týdnu s výjimkou 24. 12, 25. 12. a 1. 1., min. 60 hodin týdně,*
- ✓ *poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích, vyžadována je aktivní znalost obou jazyků,*
- ✓ *výstup z vlastní elektronické databáze je zpřístupněn na internetu (web TIC nebo zřizovatele),*
- ✓ *umožňuje veřejnosti přístup na internet a WIFI připojení (zpoplatněno, nebo bezplatně),*

- ✓ *zajišťuje průvodcovskou službu,*
- ✓ *disponuje nabídkou turistických produktů (např. komentovaná prohlídka města)*
- ✓ *zprostředkovává ubytovací služby (lze i prostřednictvím rezervačního systému),*
- ✓ *má zpracován interní systém pro řízení kvality poskytovaných služeb, který pravidelně vyhodnocuje,*
- ✓ *pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání, nejméně 1 pracovník TIC má prokazatelné vzdělání nebo 5 let praxe v oblasti cestovního ruchu,*
- ✓ *nejméně 2 pracovníci certifikovaného TIC se alespoň 1 x ročně účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Účast na vzdělávání je prokazatelná podpisem účastníka v prezenční listině, získáním certifikátu, apod.⁴⁶*

⁴⁶ ATIC ČR, brožura *Jednotná kvalifikace TIC ČR*.

Příloha č. 5: Certifikát ATIC ČR

Obr. 5 Certifikát TIC Rožnov p. R.

The certificate is issued by the Czech Tourist Information Center Association (ATIC ČR) and certifies that the Rožnov pod Radhoštěm Tourist Information Center meets the standards of the Czech Tourist Information Center Classification (Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky).

Classification Grade: B

Name of the tourist information center and its operating address:
Turistické informační centrum Rožnov pod Radhoštěm
Masarykovo náměstí 131, Rožnov pod Radhoštěm

Issued on: 12. 09. 2017
Valid until: 11. 09. 2019

Signatures:
Monika Palatková, ředitelka České centrály cestovního ruchu – CzechTourism
Pavel Hlaváč, prezident Asociace turistických informačních center České republiky

Logos: CzechTourism, ATIC.ČESKÉ REPUBLIKY

Zdroj: TIC Rožnov p. R.

Příloha č. 6: Certifikační nálepka ATIC ČR

Obr. 6 Certifikační nálepka ATIC ČR



Zdroj: Kam po Česku, <https://www.kampocesku.cz/clanek/11742/turisticka-informacni-centra-s-jednotnou-certifikacni-nalepkou>

Příloha č. 7: Vedlejší hospodářská činnost v letech 2013-2017

Tab. 7.1 Vedlejší hospodářská činnost v roce 2013

Vedlejší hospodářská činnost 2013 v Kč			
Náklady		Výnosy	
Komisní zboží	122 816	Komisní zboží	181 277
Nákup zboží	131 301	Prodej zboží	195 133
Rožnovské malé tisky	28 951	Rožnovské malé tisky	47 297
Mzdové náklady	541 122	Provize z pronájmu kol	502
		Provize TicketPro	8 787
		Provize TicketArt	4 586
		Provize Ticketstream	8667
		Provize poštovní známky	679
		Služby	11 635
Celkem náklady	824 190	Celkem výnosy	458 573
HV VHČ	-365 617		

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Tab. 7.2 Vedlejší hospodářská činnost v roce 2014

Vedlejší hospodářská činnost 2014 v Kč			
Náklady		Výnosy	
Komisní zboží	173 804	Komisní zboží	168 559
Nákup zboží	38 747	Prodej zboží	198 688
Rožnovské malé tisky	53 298	Rožnovské malé tisky	76 397
Mzdové náklady	547 817	Provize z pronájmu kol	1 984
		Provize TicketPro	13 631
		Provize TicketArt	8 502
		Provize Ticketstream	5 434
		Provize poštovní známky	887
		Služby	13 057
Celkem náklady	813 666	Celkem výnosy	487 139
HV VHČ	-326 527		

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Tab. 7.3 Vedlejší hospodářská činnost v roce 2015

Vedlejší hospodářská činnost 2015 v Kč			
Náklady		Výnosy	
Komisní zboží	222 494,75	Komisní zboží	212 791,38
Nákup zboží	125 853,36	Prodej zboží	201 841,01
Rožnovské malé tisky	30 228,60	Rožnovské malé tisky	44 702,03
Mzdové náklady	409 410,00	Provize z pronájmu kol	2 625,70
Zákonné ZP	48 462,00	Provize TicketPro	15 558,57
Zákonné SP	105 093,00	Provize Ticketstream	7 091,18
Spotřeba materiálu	1 592,00	Provize TicketArt	6 998,46
		Provize poštovní známky	1 270,76
		Služby	25 619,00
Celkem náklady	943 133,71	Celkem výnosy	518 497,09
HV VHČ	-424 636,62		

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Tab. 7.4 Vedlejší hospodářská činnost v roce 2016

Vedlejší hospodářská činnost 2016 v Kč			
Náklady		Výnosy	
Komisní zboží	264 617,00	Komisní zboží	207 602,99
Nákup zboží	68 669,00	Prodej zboží	261 784,00
Rožnovské malé tisky	43 213,00	Rožnovské malé tisky	66 384,00
Mzdové náklady	656 466,00	Provize z pronájmu kol	4 373,14
Náhrady mezd za dočasnou neschopnost	3 588,00	Provize TicketPro	7 811,00
Zákonné ZP	65 381,00	Provize Ticketstream	6 999,00
Zákonné SP	156 697,00	Provize TicketArt	6 133,00
Ostatní služby	3 990,00	Provize T-klub, ostatní vstupenky	9 174,00
		Provize z poštovních známek	1 579,95
		Služby	15 978,00
Celkem náklady	1262 621,00	Celkem výnosy	567 467,94
HV VHČ	-695 153,06		

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Tab. 7.5 Vedlejší hospodářská činnost v roce 2017

Vedlejší hospodářská činnost 2017 v Kč			
Náklady		Výnosy	
Komisní zboží a nákup zboží	649 492,73	Komisní zboží	6 608,00
Rožnovské malé tisky	23 077,57	Prodej zboží	921 252,57
Mzdové náklady	674 716,00	Rožnovské malé tisky	44 667,03
náhrady mezd za nedočasnou neschopnost	2 751,00	Provize z pronájmu kol	5 057,80
Zákonné ZP	67 412,00	Provize TicketPro	7 731,90
Zákonné SP	159 473,00	Provize Ticketstream	8 208,36
Ostatní služby	0,00	Provize TicketArt	5 820,22
		Provize T-klub	10 580,48
		Provize poštovní známky	1 928,93
		Služby	18 130,00
Celkem náklady	1 509 510,30	Celkem výnosy	1 029 985,29
HV VHČ	-479 525,01		

Zdroj: finanční odbor Městského úřadu Rožnov pod Radhoštěm, vlastní zpracování

Příloha č. 8: Tržby v letech 2013-2017

Tab. 8.1 Tržba v roce 2013

Tržba TIC 2013											
Měsíc	Položka										
	Ticketpro	Ticketart	Ticestream	T-klub	Vstupenky ostatní	RMT	Propagační zboží	Komisioní zboží	Služby	Ceniny	CELKEM
Leden	8 075	21 980	5 375	18 230	24 250	4 000	2 668	5 038	498	180	90 294
Únor	25 900	5 740	12 258	3 000	0	1 070	4 752	4 157	545	420	57 842
Březen	13 390	7 662	51 464	5 080	0	1 275	6 578	6 373	335	280	92 437
Duben	12 620	15 168	29 760	15 880	430	1 655	4 204	6 587	322	340	86 966
Květen	36 450	31 164	125 530	12 260	0	1 910	13 792	12 167	571	610	234 454
Červen	25 580	5 960	18 750	2 350	0	1 576	16 936	20 541	692	1 640	94 025
Červenec	59 665	1 400	13 650	0	0	2 320	46 137	33 049	1 070	5 960	163 251
Srpen	31 549	6 340	35 750	56 516	0	3 031	60 245	39 261	876	5 273	238 841
Září	18 158	8 030	3 060	4 100	0	3 790	17 748	16 145	518	1 308	72 857
Říjen	21 700	3 922	6 430	13 260	0	3 890	6 161	8 422	273	389	64 447
Listopad	25 918	17 178	4 587	15 880	0	4 415	8 407	12 438	301	156	89 280
Prosinec	23 796	18 940	14 520	25 140	0	18 365	7 505	17 099	240	285	125 890
CELKEM	302 801	143 484	321 134	171 696	24 680	47 297	195 133	181 277	6 241	16 841	1 410 584
TRŽBA BEZ VSTUPENEK T-KLUBU A OSTATNÍCH:											446 789

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Tab. 8.2 Tržba v roce 2014

Tržba TIC 2014 v Kč											
Měsíc	Položka										
	Ticketpro	Ticketart	Ticestream	T-klub	Vstupenky ost.	RMT	Propagační zboží	Komisní zboží	Služby	Ceniny	CELKEM
Leden	10 046	30 565	4 000	19 785	0	6 006	4 530	5 344	550	195	81 021
Únor	31 875	6 677	5 902	35 845	0	1 185	4 933	5 932	372	493	93 214
Březen	19 508	10 787	7 790	15 940	0	1 853	6 841	8 601	290	260	71 870
Duben	24 329	13 586	13 140	21 160	820	2 121	6 509	6 279	423	514	88 881
Květen	61 580	7 210	29 000	8 200	10 250	2 932	15 484	8 061	365	1 870	144 952
Červen	108 321	8 891	17 360	850	0	5 161	15 587	12 025	409	1 253	169 857
Červenec	82 986	15 830	9 817	0	11 400	18 871	44 011	33 087	1 322	6 701	224 025
Srpen	15 782	31 835	19 170	120 960	0	11 056	49 854	36 644	933	7 420	293 654
Září	26 456	34 403	14 855	13 920	0	2 530	13 703	18 557	501	2 184	127 109
Říjen	29 062	33 087	11 501	26 370	8 000	1 960	11 654	8 148	485	747	131 014
Listopad	42 898	29 590	2 250	28 740	0	5 335	8 954	13 254	637	221	131 879
Prosinec	18 440	40 652	45 188	19 390	11 270	17 387	16 628	12 627	470	155	182 207
CELKEM	471 283	263 113	179 973	311 160	41 740	76 397	198 688	168 559	6 757	22 013	1 739 683
TRŽBA BEZ VSTUPENEK T-KLUBU A OSTATNÍCH:											472 414

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Tab. 8.3 Tržba v roce 2015

Tržba TIC 2015 v Kč											
Měsíc	Položka										
	Ticketpro	Ticketart	Tickestream	T-klub	Vstupenky ost.	RMT	Propagační zboží	Komisní zboží	Služby	Ceniny	CELKEM
Leden	14 535	23 979	19 358	16 130	0	0	4 796	13 537	824	487	93 646
Únor	8 448	10 658	29 227	9 060	0	6 500	5 710	9 260	946	866	80 675
Březen	21 740	10 828	20 697	26 040	25 000	1 940	4 111	7 082	591	440	118 469
Duben	23 379	13 754	35 334	21 125	480	1 370	6 528	7 990	2 879	882	113 721
Květen	28 580	20 250	33 581	7 290	0	2 025	12 623	12 419	892	1 434	119 094
Červen	124 710	19 044	35 880	153 790	2 400	2 390	15 868	15 243	2 439	3 636	375 400
Červenec	155 530	6 948	19 066	0	98 350	8 128	52 489	30 506	9 819	9 786	390 622
Srpen	31 750	4 718	31 730	13 950	37 520	3 982	48 505	36 890	7 142	8 747	224 934
Září	24 439	32 029	13 280	25 610	0	1 487	20 501	22 108	1 388	2 145	142 987
Říjen	33 818	24 387	10 700	23 660	3 360	2 387	11 452	14 279	1 269	1 290	126 602
Listopad	31 836	13 364	33 757	35 070	0	3 690	7 559	26 286	1 104	545	153 211
Prosinec	39 145	14 204	13 749	17 680	0	10 803	11 699	17 191	877	1 269	126 617
CELKEM	537 910	194 163	296 359	349 405	167 110	44 702	201 841	212 791	30 170	31 527	2 065 978
TRŽBA BEZ VSTUPENEK T-KLUBU A OSTATNÍCH:											521 031

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Tab. 8.4 Tržba v roce 2016

Tržba TIC 2016 v Kč											
Měsíc	Položka										
	Ticketpro	Ticketart	Tickestream	T-klub	Vstupenky ost.	RMT	Propagační zboží	Komisní zboží	Služby	Ceniny	CELKEM
Leden	14 710	2 450	18 960	22 070	0	4 428	6 273	11 062	1 331	470	81 754
Únor	8 320	16 229	111 591	28 490	0	15 542	8 077	6 775	744	1 190	196 958
Březen	22 591	14 360	50 200	12 970	0	7 509	7 719	7 449	1 288	867	124 953
Duben	12 984	21 481	11 464	50 430	0	3 401	7 463	6 224	1 264	996	115 707
Květen	28 751	8 190	10 578	19 420	0	6 753	13 003	13 758	1 928	1 184	103 565
Červen	58 230	8 148	49 640	9 590	0	4 163	17 720	16 212	1 345	2 269	167 317
Červenec	60 341	11 050	44 690	13 300	6 420	3 604	65 150	38 115	11 126	15 069	268 865
Srpen	26 945	1 858	46 741	45 250	0	5 477	62 082	36 692	9 620	10 739	245 404
Září	22 329	26 340	4 110	11 740	0	2 643	21 978	28 457	2 828	3 455	123 880
Říjen	19 123	15 433	38 460	35 360	0	2 818	12 407	17 225	1 124	1 330	143 280
Listopad	12 162	21 213	14 708	42 740	0	3 499	9 655	10 139	1 666	765	116 547
Prosinec	20 975	28 374	30 867	4 660	0	6 547	30 257	15 495	1 039	1 360	139 574
CELKEM	307 461	175 126	432 009	296 020	6 420	66 384	261 784	207 603	35 303	39 694	1 827 804
TRŽBA BEZ VSTUPENEK T-KLUBU A OSTATNÍCH:											610 768

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Tab. 8.5 Tržba 2017

Tržba TIC 2017 v Kč											
Měsíc	Položka										
	Ticketpro	Ticketart	Tickestream	T-klub	RMT	Propagační zboží	Komisní zboží	Služby	Ceniny	prodej na FA	CELKEM
Leden	14 570	13 569	19 505	11 020	1 580	5 972	6 608	1 610	448		74 882
Únor	23 476	17 848	22 105	25 070	1 025	32 712	0	1 394	880	3 750	128 260
Březen	30 813	15 160	26 939	25 600	5 331	30 502	0	1 956	1 440		137 741
Duben	13 131	12 818	49 638	21 650	1 303	25 219	0	1 451	1 504		126 714
Květen	36 206	10 250	62 233	4 760	3 908	26 990	0	1 500	384		146 231
Červen	54 747	1 140	53 226	2 040	3 108	145 598	0	3 148	2 560		267 607
Červenec	49 039	5 224	13 992	20 580	9 303	250 818	0	8 527	18 608		376 091
Srpen	67 631	10 268	30 688	40 900	3 030	165 187	0	10 120	14 975		342 799
Září	13 017	14 124	11 194	39 150	1 685	62 903	0	4 934	3 972		150 979
Říjen	16 111	5 236	15 570	65 810	5 398	38 509	0	2 166	1 040		149 840
Listopad	25 658	19 877	21 454	47 830	3 750	56 484	0	1 274	522		176 849
Prosinec	17 939	13 859	22 640	8 470	5 246	80 358	0	950	1 523		150 985
CELKEM	362 338	139 373	349 184	312 880	44 667	921 253	6 608	39 030	47 856		2 228 979
TRŽBA BEZ VSTUPENEK T-KLUBU A OSTATNÍCH:											1 063 164

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Příloha č. 9: Návštěvnost TIC Rožnov p. R. v letech 2013-2017

Tab. 9.1 Návštěvnost v roce 2013

2013	ČR		SK	D	PL	NL	UK	A	FR	I	USA	OST.	CELKEM
	R	N											
Leden	404	164	8	3	0	0	0	0	3	0	0	0	582
Únor	262	258	6	1	4	0	0	0	0	0	0	3	534
Březen	590	348	5	1	3	2	0	0	0	0	0	0	949
Duben	483	428	13	2	1	2	0	0	0	0	2	5	936
Květen	1113	1194	25	25	23	6	4	0	7	1	13	6	2417
Červen	809	1394	19	18	7	25	10	2	4	0	21	17	2326
Červenec	657	5619	63	43	30	23	4	0	11	3	11	52	6516
Srpen	561	5790	103	37	54	29	8	6	14	5	10	19	6636
Září	620	1291	36	34	10	5	3	1	5	0	4	23	2032
Říjen	547	476	13	7	7	0	2	0	0	0	2	3	1057
Listopad	590	257	8	0	0	5	0	0	0	0	0	2	862
Prosinec	787	305	8	2	0	2	0	0	0	0	2	0	1106
Celkem	7423	17524	307	173	139	99	31	9	44	9	65	130	25953
Celkem ČR	24947												
Celkem zahraniční návštěvníci	1006												

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Tab. 9.2 Návštěvnost v roce 2014

2014	ČR		SK	D	PL	NL	UK	A	FR	I	USA	OST.	CELKEM
	R	N											
Leden	712	200	3	1	2	0	0	0	1	0	0	3	922
Únor	492	396	16	6	7	0	1	0	0	0	1	2	921
Březen	601	357	11	4	6	0	1	2	0	0	0	3	985
Duben	583	557	29	7	7	2	3	1	11	0	0	7	1207
Květen	638	1174	22	14	44	3	3	0	8	0	4	8	1918
Červen	684	1616	16	26	30	9	8	0	12	0	4	15	2420
Červenec	716	4810	54	26	19	53	12	6	2	0	10	30	5738
Srpen	552	5711	133	43	40	31	12	2	13	11	24	12	6584
Září	693	1483	17	21	14	3	0	0	0	2	5	14	2252
Říjen	722	805	22	10	7	0	2	0	0	2	0	2	1572
Listopad	662	330	29	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1024
Prosinec	842	367	9	0	2	0	6	0	0	0	0	0	1226
Celkem	7897	17806	361	158	179	101	48	11	47	15	48	98	26769
Celkem ČR	25703												
Celkem zahraniční návštěvníci	1066												

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Tab. 9.3 Návštěvnost v roce 2015

2015	ČR		SK	D	PL	NL	UK	A	FR	I	USA	OST.	CELKEM
	R	N											
Leden	1002	238	14	0	16	0	1	0	0	0	0	5	1276
Únor	833	352	15	9	6	2	4	0	0	0	2	2	1225
Březen	880	498	12	2	0	0	2	0	0	0	0	2	1396
Duben	696	527	26	2	4	0	2	0	2	0	3	4	1266
Květen	918	1210	35	16	2	5	1	3	2	2	0	11	2205
Červen	1198	1604	41	11	17	20	14	0	3	2	3	4	2917
Červenec	920	5447	134	34	38	41	11	0	4	2	10	29	6670
Srpen	924	6166	193	45	30	26	12	0	10	14	2	43	7465
Září	1232	1862	43	19	13	2	6	0	3	2	0	2	3184
Říjen	1211	940	32	4	9	1	3	0	2	0	0	0	2202
Listopad	1358	379	14	0	6	0	2	0	0	0	0	5	1764
Prosinec	1345	467	14	12	8	6	0	0	0	0	0	3	1855
Celkem	12517	19690	573	154	149	103	58	3	26	22	20	110	33425
Celkem ČR	32207												
Celkem zahraniční návštěvníci	1218												

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Tab. 9.4 Návštěvnost v roce 2016

2016	ČR		SK	D	PL	NL	UK	A	FR	I	USA	OST.	CELKEM
	R	N											
Leden	1197	270	20	0	8	0	0	0	0	2	0	6	1503
Únor	1210	585	24	8	9	0	4	0	3	1	1	0	1845
Březen	998	721	30	5	18	4	0	0	0	1	1	8	1786
Duben	984	626	18	0	6	1	0	2	3	0	4	2	1646
Květen	986	1065	44	16	32	2	4	0	5	1	0	9	2164
Červen	1026	1701	52	18	13	22	13	3	0	0	1	12	2861
Červenec	778	7253	116	32	41	11	2	0	2	0	13	13	8261
Srpen	806	7219	179	42	43	38	3	0	6	9	1	17	8363
Září	667	2198	50	27	8	7	2	1	2	3	1	4	2970
Říjen	913	890	35	19	7	2	0	0	1	3	0	4	1874
Listopad	1122	484	25	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1635
Prosinec	1473	464	13	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1955
Celkem	12160	23476	606	169	191	87	28	6	22	20	23	75	36863
Celkem ČR	35636												
Celkem zahraniční návštěvníci							1227						

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Tab. 9.5 Návštěvnost v roce 2017

2017	ČR		SK	D	PL	NL	UK	A	FR	I	USA	OST.	CELKEM
	R	N											
Leden	1176	289	19	1	1	0	0	0	0	1	5	5	1497
Únor	1179	459	13	3	2	0	0	0	0	0	0	23	1679
Březen	1079	497	38	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1615
Duben	983	810	16	10	3	0	0	0	0	0	0	3	1825
Květen	1045	1067	42	7	21	3	2	0	2	0	1	6	2196
Červen	1519	1508	49	14	4	10	3	0	6	0	4	18	3135
Červenec	962	9334	96	21	36	13	6	0	7	4	7	17	10503
Srpen	801	7397	142	34	34	16	9	1	4	9	0	26	8473
Září	805	1769	52	7	11	8	6	0	0	0	9	6	2673
Říjen	1040	720	25	5	7	1	6	0	0	0	1	5	1810
Listopad	1157	383	20	1	1	0	6	0	0	0	0	8	1576
Prosinec	1202	456	11	0	0	0	2	0	3	2	0	11	1687
Celkem	12948	24689	523	103	120	51	40	1	22	16	27	129	38669
Celkem ČR	37637												
Celkem zahraniční návštěvníci							1032						

Zdroj: TIC Rožnov p. R, vlastní zpracování

Příloha č. 10: Vývoj návštěvnost v letech 2011-2017

Tab. 10 Vývoj návštěvnosti v letech 2011-2017

Návštěvnost TIC Rožnov p. R.								
Měsíc	Rok							součet
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Leden	425	250	582	922	1276	1503	1497	6455
Únor	524	193	534	921	1225	1845	1679	6921
Březen	661	754	949	985	1396	1786	1615	8146
Duben	703	923	936	1207	1266	1646	1825	8506
Květen	986	1422	2417	1918	2205	2164	2196	13308
Červen	1526	1550	2326	2420	2917	2861	3135	16735
Červenec	3795	4236	6516	5738	6670	8261	10503	45719
Srpen	3981	4997	6636	6584	7465	8363	8473	46499
Září	1614	2051	2032	2252	3184	2970	2673	16776
Říjen	807	1035	1057	1572	2202	1874	1810	10357
Listopad	757	734	862	1024	1764	1635	1576	8352
Prosinec	701	741	1106	1226	1855	1955	1687	9271
Celkem	16480	18886	25953	26769	33425	36863	38669	197045
Rozdíl		2406	7067	816	6656	3438	1806	

Zdroj: TIC Rožnov p. R., vlastní zpracování

Příloha č. 11: Certifikát ČSKS

Obr. 11 Certifikát ČSKS



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

CERTIFIKÁT

Potvrzujeme, že
Město Rožnov pod Radhoštěm, IČ: 304271
Turistické informační centrum
Masarykovo náměstí 131, Rožnov pod Radhoštěm 756 61

splňuje požadavky pro udělení certifikátu pro
stupeň I. Českého systému kvality služeb

Služby turistického informačního centra

Tento certifikát zavazuje organizaci k dodržování principů a požadavků Standardu Českého systému kvality služeb v uvedené provozovně.

Certifikát opravňuje organizaci využívat pro tuto provozovnu značku Českého systému kvality služeb, a to v souladu se Závaznými pravidly certifikace Českého systému kvality služeb.

Místo a datum vydání: **v Praze 18.11.2015** Platnost certifikátu do: **17.11.2018**



Ing. Jitka Matysašová
Ředitelka odboru cestovního ruchu
Ministerstvo pro místní rozvoj



Ing. Jindřich Znamenáček
Hodnotitelské centrum
Lloyd's Register Quality Assurance



INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁS ROZVOJ



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Financováno v rámci Integrovaného operačního programu,
projekt „Národní systém kvality služeb cestovního ruchu v ČR“, reg. č. CZ.1.06/4.1.00/13.08126 a CZ.1.06/4.1.00/13.08127.

CSKS 001481

Zdroj: TIC Rožnov p. R.